

EDITAL
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 036/2013

O **BANCO DO ESTADO DO PARÁ S. A.**, por intermédio do Pregoeiro designado pela Portaria N.º 090/2012 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, Decreto Estadual N.º 878/2008 e subsidiariamente, da Lei n.º 8.666/1993 e alterações posteriores, **FARÁ REALIZAR LICITAÇÃO NA MODALIDADE PREGÃO, NA FORMA ELETRÔNICA, COM OBSERVÂNCIA DAS CONDIÇÕES CONSTANTES DESTES EDITAL 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: 28/06/2013

HORÁRIO DE BRASÍLIA: 10h (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 estabelecidos no preâmbulo deste Edital, desde que não haja comunicação do Pregoeiro em contrário.

1. DO OBJETO

1.1. O presente Pregão tem por objeto a Contratação de Empresa na área de Tecnologia da Informação para a Prestação de Serviços de **DESENVOLVIMENTO, MANUTENÇÃO, SUPORTE, ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA DA SOLUÇÃO INTEGRADA MULTICANAL DE ATENDIMENTO COM CONCENTRADOR E CAPTURA DE TRANSAÇÕES, INFRAESTRUTURA**, conforme detalhamento das especificações técnicas, condições e exigências estabelecidas no termo de referência, Anexo I deste edital.

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 O USO EXCLUSIVO DA EXPRESSÃO “CONFORME O EDITAL” E SIMILARES, VEDADO também neste campo, sob pena de desclassificação, a identificação da marca/fabricante do produto, cuja informação deverá constar em campo próprio do sistema comprasnet.

1.5. FICA VEDADO AO LICITANTE QUALQUER TIPO DE IDENTIFICAÇÃO QUANDO DO REGISTRO DE SUA PROPOSTA DE PREÇOS NO SISTEMA COMPRASNET, INCLUSIVE QUANTO A INDICAÇÃO DE MARCA/FABRICANTE, SOB PENA DE DESCLASSIFICAÇÃO DO CERTAME PELA PREGOEIRA.

2. CONSTITUEM ANEXOS DO EDITAL E DELE FAZEM PARTE INTEGRANTE

Anexo I: Termo de Referência

Anexo II: Ordem de Serviços

Anexo III: Política de Segurança da Informação

Anexo IV: Termo de Confidencialidade, Zelo e Responsabilidade sobre os bens de informação do Banpará;

Anexo V: Requisitos de Segurança para os controles de Acesso aos sistemas informatizados;

Anexo VI: Modelos de Telas para o controle de acesso aos sistemas informatizados;

Anexo VII: Termo de Aceite de Atividade

Anexo VIII: Modelo Declaração de Inexistência de fato superveniente

Anexo IX: Modelo de Proposta de Preços

Anexo IX-A: Declaração de Elaboração Independente de Proposta

Anexo X: Modelo de Declaração que não emprega menor

Anexo XI: Processo de software Banpará

Anexo XII: Modelos de Tela para os sistemas informatizados do Banpará

Anexo XIII: Requisitos Técnicos/Funcionais

Anexo XIV: Modelos de atestados e declarações (modelo 1 e 2)

Anexo XV: Minuta de Contrato

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, exclusivamente por meio eletrônico (via internet), pelo email cpl@banparanet.com.br , no horário de 09h às 16h.

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

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. As informações e/ou esclarecimentos serão prestados pelo Pregoeiro através do site www.banparanet.com.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.

5.2 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;

5.3.3. Empresa declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, lhe aplicada a 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;

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

5.3.6. Membros da Diretoria Executiva, do Conselho Fiscal, do Conselho de Administração, Gerentes, funcionários e demais Administradores do órgão licitador.

5.4 . SERÁ ADMITIDA NESTA LICITAÇÃO A PARTICIPAÇÃO DE EMPRESAS EM CONSÓRCIO, CONFORME ITEM 6.13 DO TERMO DE REFERÊNCIA, ANEXO I DO EDITAL, OBSERVANDO-SE AS SEGUINTE REGRAS:

5.4.1. comprovação do compromisso público ou particular de constituição de consórcio, subscrito por todos os consorciados, como requisito de comprovação da habilitação jurídica;

5.4.2. indicação da empresa responsável pelo consórcio e discriminação dos poderes e encargos de cada consorciado de acordo com o objeto licitado e as condições impostas neste edital, ainda que a responsabilidade entre todas as empresa consorciadas seja solidária;

5.4.3. apresentação dos documentos exigidos como condição de habilitação por parte de cada consorciado, admitindo-se, para efeito de qualificação técnica, o somatório dos quantitativos de cada consorciado, e, para efeito de qualificação econômico-financeira, o somatório dos valores de cada consorciado, na proporção de sua respectiva participação;

5.4.4. impedimento de participação de empresa consorciada, na mesma licitação, através de mais de um consórcio ou isoladamente;

5.4.5. responsabilidade solidária dos integrantes pelos atos praticados em consórcio, tanto na fase de licitação quanto na de execução do contrato.

5.4.6. No consórcio de empresas brasileiras e estrangeiras a liderança caberá, obrigatoriamente, à empresa brasileira, observado o disposto no item 5.4.2 deste edital.

5.4.7. O licitante vencedor fica obrigado a promover, antes da celebração do contrato, a constituição e o registro do consórcio, nos termos do compromisso referido no item 5.4.1 deste edital.

6. DO CREDENCIAMENTO E DA REPRESENTAÇÃO

6.1. Os licitantes interessados 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 global da proposta, 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 10h do dia 28/06/2013**, 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 a 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. FICA VEDADO AO LICITANTE QUALQUER TIPO DE IDENTIFICAÇÃO QUANDO DO REGISTRO DE SUA PROPOSTA DE PREÇOS NO SISTEMA COMPRASNET, SOB PENA DE DESCLASSIFICAÇÃO DO CERTAME, CONFORME ITENS 1.4 E 1.5 DESTE EDITAL.

7.4. 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 n.º 5.450/05 e inc. III do art. 14 do Decreto Estadual n.º 2.069/2006;

7.5. 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 n.º 5.450/05 e inc. IV do art. 14 do Decreto Estadual n.º 2.069/2006;

7.6. 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.

7.7. 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 IX deste edital e regras específicas contidas no item 11 do 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 e unitários e/ou mensais 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 IX 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.

f) 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;

g) Apresentar declaração independente de proposta, nos termos do modelo constante do **Anexo IX-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, e outros, ficando excluída qualquer solidariedade do BANPARÁ, por eventuais autuações.

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 nº 5.450/05 e inc. III do art. 14 do Decreto Estadual nº 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 descumpram os itens 1.4 e 1.5** ou ainda, apresentem defeitos capazes de dificultar o julgamento.

7.13. A apresentação da proposta implicará a plena aceitação, por parte do licitante, das condições estabelecidas neste Edital e seus Anexos.

8. DA SESSÃO PÚBLICA

8.1. A partir das 10h (horário de Brasília) do dia 28/06/2013 e em 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. A partir desta mesma data e horário ocorrerá o início da etapa de lances, via Internet, única e exclusivamente, no *site* www.comprasnet.gov.br, conforme o Edital.

9. DA FORMULAÇÃO DE LANCES

9.1. Somente os licitantes que apresentaram proposta de preços em consonância com os itens 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**.

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.

9.5. 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 inciso 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 ocorra lances deverá ser verificado o valor estimado do objeto e a especificação técnica prevista.

10.3. Serão rejeitadas as propostas de preços que, mesmo após 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 assegurado, 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 10.5.1, 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., 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 10.5.2, 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, o licitante será declarado vencedor.

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, existindo a possibilidade de convocar Licitantes na ordem de classificação, e assim sucessivamente, caso haja desclassificação ou inabilitação ou ainda desistência da vencedora.

10.9.1. A licitante que desistir dos lances ofertados sujeitar-se-á às penalidades estabelecidas neste Edital, conforme item 20.

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 da licitação.

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, e respectivos documentos anexos, se for o caso deverão ser enviados, **VIA SEDEX**, para o BANCO DO ESTADO DO PARÁ S/A, no endereço Av. Presidente Vargas, 251 – 6º 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 licitante 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 de sorteio a ser realizado em sessão pública a ser designada para a qual todos os licitantes serão convocados.

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

11.5. Não será motivo de desclassificação 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 “*on line*”, 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 VIII** 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 X** deste Edital.

12.1.3. Comprovação das qualificações técnicas exigidas nos itens 29 e 30 e seus subitens do Termo de Referência, anexo I do edital.

12.1.4. 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.

12.1.5. 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) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.

12.1.6. Qualificação econômico-financeira:

- a) Comprovação de que possui capital social mínimo ou patrimônio líquido mínimo de 10% (dez por cento) do valor da contratação.
- b) 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, igual ou superior a um (≥ 1), resultante da aplicação da seguinte fórmula, com os valores extraídos de seu balanço patrimonial ou apurados mediante consulta *on line* no caso de empresas inscritas no SICAF:

$$\begin{aligned} \text{LG} &= \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo}} \\ \text{LC} &= \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}} \end{aligned}$$

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

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

b.2) 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 encaminhados via fax, conforme os prazos estabelecidos no item 12.3. Da mesma forma, os originais, ou cópia autenticada em cartório competente, ou publicação em Órgão da imprensa oficial dos referidos documentos, deverão ser encaminhados via SEDEX, nos termos do item 12.4 abaixo.

12.3. O Licitante que for declarado vencedor do presente Pregão, deverá encaminhar via fac-símile, para o número (91) 3348-3303 ou (91) 3348-3391 ou ainda para o e-mail cpl@banparanet.com.br, os documentos necessários para habilitação, a proposta de preços atualizada com o último lance (ver modelo do anexo IX) e juntamente, com os anexos, quando for o caso, no prazo a ser fixado pelo Pregoeiro no momento da sessão pública, sendo que o referido prazo não poderá ser inferior a 60 (sessenta) minutos, prorrogáveis a critério da mesma.

12.3.1. A documentação a que faz referência o item 12.3, quando encaminhada via e-mail, deverá estar digitalizada, devidamente assinada.

12.3.2. 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 enviar via fax ou e-mail 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.

12.3.3. O licitante que deixar de encaminhar a documentação acima especificada no prazo definido pelo Pregoeiro será **DESCLASSIFICADO** do certame.

12.4. O licitante que for declarado vencedor do presente Pregão Eletrônico e que encaminhar os documentos de habilitação via fac-símile, 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 6º 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 02 (dois) 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. O licitante estrangeiro 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 considerado vencedor.

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 – 6º andar – Bairro do Comércio – Belém-Pará– CEP: 66.010-000, no horário de 09h às 16h (horário local).

13.8. Apenas serão considerados e analisados as razões de recursos e contra-recursos interpostos tempestivo 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 dos 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 de 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 17.2.1 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 XV).

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. DO PRAZO PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

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

16.2. 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.

17. DO PAGAMENTO

17.1. O pagamento será efetuado com observância ao item 13 e 26 do termo de referência, anexo I do edital.

17.2. O **CONTRATANTE** efetuará o pagamento via crédito em conta corrente a ser aberto pelo **CONTRATADO** 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.

17.2.1. 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.

17.3. 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.

17.4. Será efetuada a retenção na fonte dos tributos e contribuições exigidos pela legislação em vigor, tais como, IR, ICMS, CSLL, COFINS, PIS/PASEP, etc.

17.5. Nenhum pagamento será efetuado ao ADJUDICATÁRIO/CONTRATADO 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.

17.6. Os valores contratados serão reajustados anualmente, a contar da data da apresentação formal pelo ADJUDICATÁRIO/CONTRATADO 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.

18. DAS OBRIGAÇÕES DO LICITANTE ADJUDICATÁRIO/CONTRATADO

18.1. Além das obrigações expostas em Termo de Referência, **item 6** (Anexo I), o ADJUDICATÁRIO/CONTRATADO fica vinculado a:

- a) Assinar o instrumento de contrato no prazo especificado no item 15 *supra*;
- b) Cumprir fielmente as obrigações enunciadas na Minuta do Contrato – anexo XV deste edital;
- c) Prestar GARANTIA na forma do art. 56 da lei nº 8.666/93, **item 27 do termo de referência e disposições contidas na minuta do contrato - anexo XV deste edital**;
- d) Prestar os serviços em prazo não superior ao estabelecido no anexo I deste edital, bem como em conformidade com as especificações exigidas no Termo de Referência. Caso a prestação dos serviços não seja feita dentro do prazo ou fora das especificações exigidas no edital, o **CONTRATADO** ficará sujeito à multa estabelecida neste edital e na minuta do contrato;
- e) Responder pelos encargos fiscais, trabalhistas, previdenciários e comerciais resultantes da adjudicação deste Pregão, bem como, pelas despesas decorrentes da entrega dos bens e prestação dos serviços;
- f) Abrir conta-corrente no BANPARÁ, na forma do que dispõe o Decreto Estadual nº 877/2008.
- g) 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;
- h) 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;
- i) Emitir Nota Fiscal Eletrônica – Nfe, modelo 55, nos termos do Protocolo ICMS 42/2009 de 03 de julho de 2009, se for o caso.

18.2. 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.

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

19. DAS OBRIGAÇÕES DO BANPARÁ

19.1. Além das atribuições expostas em Termo de Referência, **item 7** (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 da **CONTRATADA**, se houver necessidade, desde que estejam devidamente identificados, às dependências do BANPARÁ;
- b) Designar o responsável pela requisição e fiscalização e recebimento dos materiais objeto desta licitação;
- c) Promover os pagamentos dentro do prazo estipulado para tal;
- d) Atestar as faturas correspondentes aos serviços prestados;
- e) Homologar os produtos entregues pelo **CONTRATADO**;
- f) Proporcionar todas as facilidades para que a empresa vencedora possa desempenhar os serviços dentro das normas propostas no edital de licitação e documentação pertinente a referida licitação.

20. DAS PENALIDADES

20.1. 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.

20.2 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.

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

20.4 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;

20.5 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. DAS CONDIÇÕES DE CONTRATAÇÃO

21.1 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.

22. DA FRAUDE E DA CORRUPÇÃO

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

23. DO FORO

23.1. 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.

24. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

24.1. 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.

24.2. A presente licitação poderá ter a sua abertura adiada ou transferida para outra data, mediante aviso prévio.

24.3. 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.

24.4. 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;

24.5. 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.

24.6. Nenhuma indenização ou ressarcimento serão devidos aos licitantes pela elaboração de proposta ou apresentação de documentos relativos a esta licitação.

24.7. Da sessão será lavrada ata com a relação dos licitantes e todas as ocorrências que interessarem ao certame.

24.8. 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 da Nota de Empenho ou Contrato, conforme o caso, a ser firmado com o ADJUDICATÁRIO.

24.9. O Instrumento de Contrato a ser firmado com o adjudicatário poderá ser alterado (a) nos casos previstos no art. 65 da Lei n.º 8.666/93, desde que haja interesse da Administração Pública.

24.10 O Pregoeiro, ou autoridade superior, poderá promover diligências destinadas a elucidar ou complementar a instrução do processo, em qualquer fase da licitação, fixando prazos para atendimento.

24.11 Os licitantes são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.

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

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

24.14. 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.

24.15. O Pregoeiro, ou autoridade superior, poderá subsidiar-se em pareceres emitidos por técnicos ou especialistas no assunto objeto desta licitação.

24.16. Em caso de discrepância entre os anexos e o edital prevalecerá a redação do instrumento convocatório.

24.17. 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.

24.18. 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.

24.19. O edital e seus anexos, além de poderem ser lidos e retirados através da internet nos sites www.comprasnet.gov.br, www.banparanet.com.br e www.compraspara.pa.gov.br poderão também ser obtidos no BANPARÁ, situada na Av. Presidente Vargas, 251 – 6º andar, no horário de 9h às 16h, em dias úteis.

24.20. Para consulta e/ou quaisquer outros esclarecimentos necessários ao perfeito entendimento deste edital, poderão ser obtidos junto à Comissão Permanente de Licitações, pessoalmente, no endereço Av. Presidente Vargas, 251 – 6º andar – Sala de licitações – Belém-Pa, ou através do telefone/fax (91) 3348-3303, entre 9h e 16h ou pelo e-mail cpl@banparanet.com.br.

24.21. Toda comunicação oficial se dará através de correspondência com Aviso de Recebimento (AR) ou fac-símile ou por publicação, nos termos da legislação.

Belém-Pará, 17 de junho de 2013.

Vera Morgado
Pregoeira

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1. INTRODUÇÃO

Este documento contém, em linhas gerais, as especificações técnicas necessárias à compreensão dos serviços especializados de **MANUTENÇÃO, SUPORTE, ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA DA SOLUÇÃO INTEGRADA MULTICANAL DE ATENDIMENTO COM CENTRALIZADOR E CAPTURA DE TRANSAÇÕES E INFRAESTRUTURA.**

O Banco do Estado do Pará. S.A. BANPARÁ opera com 44 agências e 62 Postos de Atendimento Bancário dentro do Estado do Pará que oferecem uma ampla gama 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 no que se refere a serviços específicos de um Banco Estadual.

O BANPARÁ caracteriza-se por ser um Banco múltiplo, tendo automatizada a totalidade de suas agências e postos de atendimento. 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 2 DataCenters 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 com o objetivo de atender melhor o seu cliente com produtos e serviços cada vez mais completos e de qualidade, o BANPARÁ inicia o processo de unificação da sua estrutura de canais de atendimento. Seguindo exemplo de outros bancos, a solução reduz a complexidade de integração entre sistemas bem como custos diretos na implantação e manutenção de funcionalidades nos sistemas bem como a administração de contratos.

Os Canais de atendimento do BANPARÁ se apresentam conforme abaixo:

Sistema Internet Banking está disponível por 24 horas diárias, todos os dias da semana. Encontram-se servidores virtualizados, sendo Servidores WEB, Servidor Concentrador de Transação e Servidores de Banco de Dados, todos com Sistema Operacional Windows NT e 2003.

O atendimento do Call Center está agrupado em serviços de Atendimento Personalizado, SAC, Ouvidoria e Atendimento Automático. O Call Center está disponível todos os dias da semana, sendo que a o SAC e o Atendimento Automático estão disponíveis 24 horas diárias. Os demais estão disponíveis no horário de 08:00 às 19:00 horas, com 30 posições de atendimento. Encontra-se instalado em 30 estações de trabalho e 6 servidores, sendo Servidor de Concentrador de Transações, Servidor de Banco de Dados, Servidor de comunicação com o PABX, URA, Gravador e PABX. Os Sistemas Operacionais variam de Windows NT, 2003 e Red Hat Linux.

O atendimento nas agências funciona dentro do horário bancário normal, e seus Sistemas de Atendimento de Agência disponibilizado nos Caixas, Autoatendimento, retaguarda e Tesouraria auxiliam as unidades do BANPARÁ na prestação de serviço aos clientes do banco e mantém o controle de numerário de cada unidade. Há também em cada unidade servidor departamental que armazena os dados diários da unidade e seus clientes como saldo, movimento e histórico. As estações de caixa, retaguarda e tesouraria utilizam o sistema operacional Windows XP, máquinas de Autoatendimento utilizam Windows 2000 e XP e os servidores utilizam Windows 2003 e 2008.

O sistema Rede de Compras está disponível por 24 horas diárias, todos os dias da semana. Atende clientes do BANPARA que fazem compras em

estabelecimentos comerciais (lojistas) conveniados, utilizando-se do Cartão BANPARÁ para pagamento das mesmas. Os estabelecimentos comerciais integram-se ao BANPARÁ através de PDVs ou POSs e são atendidos por 2 Servidores Roteadores de Transações com Sistema Operacional Windows 2003.

Outros serviços de autorização de transações, como a Rede de Compras, estão disponíveis no mesmo modelo transacional para as redes Banco 24hs, Rede Compartilhada, Operadoras de Telefonia Móvel e serviço de Mensagens SMS.

2. OBJETO

2.1. Contratação de Empresa na área de Tecnologia da Informação para a Prestação de Serviços de **DESENVOLVIMENTO, MANUTENÇÃO, SUPORTE, ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA DA SOLUÇÃO INTEGRADA MULTICANAL DE ATENDIMENTO COM CONCENTRADOR E CAPTURA DE TRANSAÇÕES E INFRAESTRUTURA**, conforme Especificações Técnicas contidas neste EDITAL, pelo período de 12 meses renováveis na forma da Lei;

2.2. Os itens de atualização tecnológica da Solução Integrada Multicanal de Atendimento e seus módulos estão descritos a seguir:

2.2.1. Uma solução Integrada Multicanal de Atendimento é composta por canais de atendimento formados por módulos de hardware, software e possui Concentrador, Autorizador e Captura de Transações, ATM, Caixa, Internet Banking, Mobile Banking, Call Center, URA, Discador, Gravador, TTS, ASR, SMS e dispositivos de autenticação;

2.2.2. Uma solução Multicanal de Atendimento tem como principal objetivo prover funcionalidades aos clientes internos e externos da CONTRATANTE através de sistemas e dispositivos que compõem sua rede de atendimento bem como a rede de atendimento das instituições externas de forma segura;

2.2.3. A atualização tecnológica da solução Multicanal de Atendimento prevê o fornecimento de módulos de hardware e software para manter no mínimo as funcionalidades existentes hoje na CONTRATANTE, com segurança de autenticação;

2.2.3.1. Para os módulos de Multicanal de Atendimento composto por Concentrador de Transações, Autorizador, ATM, Caixa, Internet Banking, Mobile Banking e Call Center, com segurança de autenticação, provendo o atendimento presencial e não presencial aos clientes. Os módulos se integram a componentes e sistemas desenvolvidos e/ou adquiridos pelo CONTRATANTE existentes hoje, mantendo no mínimo as funcionalidades hoje em produção de acordo com os valores descritos no Anexo XIII;

2.2.3.2. Para os módulos do canal de atendimento URA e seus componentes, Discador, Gravador, TTS e ASR provendo o atendimento eletrônico aos clientes. O canal URA composto de hardware e software está integrado aos demais sistemas dos canais de atendimentos desenvolvidos e/ou

adquiridos pelo CONTRATANTE existentes hoje, mantendo as funcionalidades em produção de acordo com as especificações mínimas contidas no Anexo XIII;

2.2.3.3. Para os módulos do canal de atendimento SMS – Mensagens Curtas, provendo o atendimento aos clientes através do recebimento e envio de mensagens. O canal SMS composto de software e pacote de 2.000.000 está integrado aos demais sistemas dos canais de atendimentos desenvolvidos e/ou adquiridos pelo CONTRATANTE existentes hoje, mantendo as funcionalidades em produção de acordo com as especificações mínimas contidas no Anexo XIII;

2.2.3.4. Para os módulos de autenticação segura dos canais de atendimento via códigos OTP – One Time Password, composto de hardware e software integrados aos demais sistemas dos canais de atendimentos desenvolvidos e/ou adquiridos pelo CONTRATANTE existentes hoje, mantendo as funcionalidades em produção de acordo com as especificações mínimas contidas no Anexo XIII;

2.2.3.5. Para os módulos do canal de atendimento de Captura de Transações Correspondente Bancário/Não Bancário atendidos pelos módulos de Captura de Transações provendo funcionalidades Bancárias ou não de acordo com as Resoluções 3.954, 3.959, 4.035 e 4.042 do Bacen de 2011. O canal é composto de hardware e software no correspondente bancário/não bancário e nas dependências da CONTRATANTE e estão integrados aos demais sistemas dos canais de atendimento desenvolvidos e/ou adquiridos pelo CONTRATANTE existentes hoje, mantendo as funcionalidades já existentes em produção de acordo com os valores descritos no Anexo XIII;

2.2.3.6. Para os módulos do canal de atendimento de Estabelecimentos Comerciais atendidos pelos módulos de Captura de Transações provendo funcionalidades de compras à crédito, à vista entre outros produtos. O canal é composto de hardware e software no estabelecimento comercial e nas dependências da CONTRATANTE e estão integrados aos demais sistemas dos canais de atendimento desenvolvidos e/ou adquiridos pelo CONTRATANTE existentes hoje, mantendo as funcionalidades já existentes em produção de acordo com os valores descritos no Anexo XIII;

2.3. Os itens que proveem a manutenção e suporte à operação da Solução Integrada Multicanal de Atendimento estão descritos a seguir:

2.3.1. Manutenção e suporte da Solução Integrada Multicanal de Atendimento e seus módulos de canais incluindo componentes e sistemas desenvolvidos e/ou adquiridos pelo CONTRATANTE hoje em funcionamento e após o processo de atualização tecnológica, para manter a disponibilidade da Solução (hoje em funcionamento e também após o processo de atualização tecnológica e/ou de customização), incluindo alterações de ordem corretiva, legal, adaptativa, evolutiva, preventiva e desenvolvimento de novas funcionalidades, através da alocação de Recursos técnicos nas dependências do CONTRATANTE composta por:

- a. No mínimo 6 (seis) Analistas de suporte da solução e desenvolvimento;
- b. Adicionalmente até 10 (dez) Analistas de suporte da solução e desenvolvimento, a critério do Banco.

2.3.2. Manutenção e suporte da Solução de Rede de Captura de Transações e Sistemas de Rede de Transações do CONTRATANTE com sistemas internos e externos hoje em funcionamento e após o processo de atualização tecnológica, para manter a disponibilidade da Solução (hoje em funcionamento e também após o processo de atualização tecnológica e/ou de customização), incluindo a autorização das Transações garantindo quando possível a padronização Febraban CNAB 240 e ISO8583 das mensagens de comunicação nos sistemas do CONTRATANTE, através da alocação de Recursos técnicos nas dependências do CONTRATANTE composta por:

- a. No mínimo 2 (dois) Analistas de suporte da solução e desenvolvimento;
- b. Adicionalmente até 3 (três) Analistas de suporte da solução e desenvolvimento, a critério do Banco.

2.3.3. Manutenção e suporte da Infraestrutura de Redes e Dados incluindo componentes e sistemas desenvolvidos e/ou adquiridos pelo banco em funcionamento na CONTRATANTE, com o objetivo de manter o pleno funcionamento dos canais de atendimento bem como sistemas externos e internos que fazem interface entre si, através da alocação de Recursos técnicos nas dependências do CONTRATANTE composta por:

- a. No mínimo 1 (um) Analista de suporte de Infraestrutura;
- b. Adicionalmente até 1 (um) Analista de suporte de infraestrutura, a critério do Banco.

2.3.4. 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 (8hs às 12hs e 14hs às 18hs). 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. O modelo de acionamento está descrito no **item 21**;

- a. 1 (um) Suporte 24x7x365 para Solução de Multicanal e Sistemas dependentes;
- b. 1 (um) Suporte 24x7x365 para Infraestrutura;

2.4. Adicionalmente para o processo de desenvolvimento de novas funcionalidades, prospecção, concepção e estudos para a evolução da prestação de serviços, as atividades abaixo fazem parte deste contrato, sendo elas:

2.4.5. Banco de Horas com o objetivo de prover o atendimento fora do horário comercial para análise, suporte e integração aos sistemas periféricos e de infraestrutura contratados pelo CONTRATANTE para garantir o pleno funcionamento na solução Multicanal no total de 10.000 horas.

2.4.6. Pontos de Função para a prestação do serviço de Fábrica de software nas dependências da CONTRATADA. O total de 10.000 Pontos de Função será demandado conforme critério exclusivo do Banco, durante a vigência do contrato, para a execução das Ordens de Serviço, sem a obrigatoriedade de acionamento de um quantitativo mínimo.

2.5. No mínimo 1 (um) Gerente de Projetos para condução e controle dos projetos;

3. LOCAL E HORÁRIO DOS SERVIÇOS

3.1. LOCAL DOS SERVIÇOS

3.1.1. Os serviços de manutenção serão realizados nas dependências do CONTRATANTE ou nas instalações da contratada, conforme opção exclusiva do banco, sem alteração nos custos de prestação dos serviços.

3.2. HORÁRIO DOS SERVIÇOS

3.2.2. Os serviços de customização, desenvolvimento, testes e planejamento para a atualização tecnológica ocorrerão nas dependências da CONTRATADA. O fornecedor deverá em conjunto com a 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;

3.2.3. Os serviços de manutenção e suporte na Solução Integrada Multicanal ocorrerão nas dependências do CONTRATANTE e serão realizados em jornadas de 8 horas diárias em dias úteis bancários;

3.2.4. O Sobreaviso para 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 (8hs 12hs e 14hs às 18hs). 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. O modelo de acionamento está descrito no **item 21**;

4. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DOS SISTEMAS ATUAIS

Os requisitos técnico/funcionais mínimos existentes nos sistemas que passarão pelo processo de manutenção e atualização tecnológica, objeto deste edital estão contidos no Anexo XIII.

5. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DOS SERVIÇOS

5.1. SERVIÇOS DE DESENVOLVIMENTO, MANUTENÇÃO E SUPORTE

5.1.1. A Licitante Vencedora terá a responsabilidade de alocar profissionais que farão parte da equipe, com a responsabilidade de realizar desenvolvimento, manutenção e suporte na Solução em uso no CONTRATANTE ou cedida em caráter de viabilidade de negócio a Órgãos do Governo do Estado, Prefeituras e empresas privadas;

5.1.2. Serão sempre observados os requisitos de qualidade e eficiência exigidos, bem como a agilidade e segurança na execução das tarefas;

5.1.3. As atividades aqui previstas dizem respeito a todas as modificações requeridas na Solução, especialmente as de natureza:

- a. Corretivas (corrigir erros ou defeitos identificados nos sistemas, que impeçam seu funcionamento correto ou que representem desvios às especificações definidas). Estas correções serão providas pela CONTRATADA sem ônus algum para o CONTRATANTE;
- b. Adaptativas (dar ao sistema condições para se adaptar a uma nova situação ou aspectos diferentes de situações já existentes);
- c. Evolutivas em termos tecnológicos (qualificar para novas versões de Banco de Dados ou Sistema Operacional, otimizações de performance, etc);
- d. Legais (dar cumprimento a normas legais ou regulamentares);
- e. Novas Funcionalidades (desenvolver funcionalidades não existentes no sistema);
- f. Manutenção Preventiva (acompanhamento periódico do sistema, baseado na análise de dados coletados através de monitoração ou inspeções em ambiente de produção a fim de se aplicar ações que possa evitar uma paralisação inesperada ou degradação de desempenho do sistema.

5.1.4. O CONTRATANTE emitirá à CONTRATADA **ORDEM DE SERVIÇO**, conforme modelo no Anexo II, contendo a descrição dos serviços que deverão ser executados. De posse desta ordem de serviços, a CONTRATADA deverá, dentro dos prazos previstos no quadro do **item 16.3**, 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 Banco, 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 banco, será emitido o termo de aceite, o qual ensejará o início das atividades;

5.1.5. 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. Sendo que o não cumprimento destas será qualificado como trabalho não entregue, ensejando a necessidade de ajustes, que, caso não realizados no prazo proposto pela CONTRATADA, caracterizará atraso na entrega do serviço.

5.1.6. Os serviços contratados abrangem:

- a. Conceituação e especificação de módulos ou novos projetos para demandas evolutivas e adaptativas, relacionadas ao objeto deste termo de referência;

- b. Desenvolvimento de novos projetos e sistemas de informação, sejam eles transacionais ou de suporte a decisão, relacionados ao objeto deste termo de referência;
- c. Manutenção de projetos e sistemas de informação de caráter adaptativo, legal, evolutivo, de desempenho e/ou corretivo, relacionados ao objeto deste termo de referência;
- d. Teste, registro de testes, homologação, validação, treinamento e documentação das soluções implementadas.

5.1.7. Os serviços serão realizados em rigorosa observância as exigências contidas nas especificações técnicas do projeto básico, e seus anexos, sendo parte integrante do contrato, valendo como se, no mesmo, efetivamente transcrito fosse.

5.2. SERVIÇOS DE ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA

5.2.1. A Licitante Vencedora terá a responsabilidade de fornecer uma nova solução em questão incluindo hardware, software bem como serviços profissionais de customização e implantação para que haja o pleno funcionamento a contento do CONTRATANTE;

5.2.2. As características das soluções à serem atualizadas serão descritas mais tarde neste Termo de Referência;

5.2.3. A qualquer momento, durante a fase de habilitação, o CONTRATANTE poderá solicitar Prova de Conceito de qualquer módulo, funcionalidade ou comprovação de facilidade, característica ou propriedade da solução;

5.2.4. A Prova de Conceito será em ambiente e local determinado pelo CONTRATANTE sendo os resultados analisados pelo mesmo;

5.2.5. As características de comprovação de módulo, funcionalidade, facilidade, característica ou propriedade da solução poderão ser comprovadas através de Datasheet, WhitePaper, Manual do Fabricante ou Código Fonte;

5.2.6. O processo de implantação não deve ser confundido com o processo de manutenção da solução existente, sendo os recursos envolvidos no processo de migração distintos dos recursos de manutenção;

5.2.7. O valor dos serviços profissionais de instalação e customização da nova solução, com o objetivo de prover no mínimo as mesmas funcionalidades existentes na CONTRATANTE, deve estar incluso no valor da atualização tecnológica. Estes serviços não devem ser faturados como itens de manutenção e suporte da equipe local ou Ponto por Função;

5.2.8. A solução apresentada para atualização tecnológica plataforma Multicanal – Concentrador de Transações deverá possuir registro no INPI (Instituto Nacional de Propriedade Industrial) ou declaração da ASSESSPRO (Associação das Empresas Brasileiras de Tecnologia da Informação, Software e Internet) ou entidade com devidos poderes, nacional ou estrangeira devendo ser

registrado os componentes principais da solução ou direito de comercialização em nome do CONTRATADO durante a vigência do contrato. A solução multicanal deverá estar em acordo com as leis de proteção aos direitos autorais (lei 9.610, de 1998) e legislações aplicadas à proteção de direito de software (lei 9.609, de 1998).

5.2.9. Quaisquer prejuízos oriundos do processo de implantação do sistema, migração dos dados e atrasos em cronogramas, serão enquadrados nas penalidades previstas no **Item 23**;

5.2.10. As penalidades a serem aplicadas no item anterior terão como referência a fatura de atualização tecnológica do referente módulo;

5.2.11. A atualização tecnológica de toda a solução dar-se-á somente uma única vez dentro da vida do contrato à ocorrer a qualquer momento. A previsão da atualização tecnológica e cada solução serão apresentadas abaixo;

5.2.12. A Manutenção e Suporte de Software e Hardware adquiridos pelo processo de atualização tecnológica devem ter seus valores discriminados na planilha de preços. Ainda sobre os itens acima, sua garantia deve ser de 12 meses e sua manutenção e suporte pelo mesmo período renováveis nos termos da lei;

5.2.13. O CONTRATANTE emitirá ordem de serviço, Anexo II, à CONTRATADA, contendo a descrição da solução à ser atualizada. De posse desta ordem de serviços, a CONTRATADA deverá, dentro dos prazos previstos no quadro do **item 16.3**, atender a solicitação, sanar possíveis dúvidas e apresentar cronograma para implantação e migração à ser aceito pelo CONTRATANTE. Quando o cronograma da contratada estiver de acordo com as estimativas do banco, será emitido o termo de aceite, o qual ensejará o início das atividades;

5.2.14. 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. Sendo que o não cumprimento destas será qualificado como trabalho não entregue, ensejando a necessidade de ajustes, que, caso não realizados no prazo proposto pela CONTRATADA, caracterizará atraso na entrega do serviço;

5.2.15. O processo de atualização tecnológica se dá pelo fornecimento de nova solução e inclui o fornecimento de hardware, software, licenciamento bem como serviços profissionais para a implantação, integração de componentes e sistemas desenvolvidos e/ou adquiridos pelo banco.

5.3. ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA DA SOLUÇÃO INTEGRADA MULTICANAL

- a. No caso da atualização tecnológica da solução atual, as características abaixo devem ser disponibilizadas incluindo funcionalidades, transações, hardware, software e licenças de uso quando aplicáveis;
- b. A atualização tecnológica dos módulos da Solução Integrada Multicanal serão descritos isoladamente nos itens:

Canal de Atendimento	Item
Módulo Multicanal e Canais	5.4
Módulo OTP	5.5
Módulo SMS	5.6
Módulo URA	5.7
Módulo Captura de Transações	5.8

5.4. ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA DO MÓDULO CONCENTRADOR E AUTORIZADOR DE TRANSAÇÕES, CANAIS ATM, CAIXA, INTERNET BANKING, MOBILE BANKING E CALL CENTER

- a. A solução deve possuir reutilização dos componentes de negócio entre todos os canais com o concentrador de transações;
- b. A CONTRATADA deve fornecer todas as licenças de software e hardware necessárias para o pleno funcionamento da solução;
- c. A solução deverá processar no mínimo 200 mensagens (transações) por segundo em um único servidor sem degradação de desempenho que prejudique o seu pleno funcionamento;
- d. O Hardware disponível para análise de desempenho é Servidor Virtual Windows Server 2008 64 bits, Processador Xeon 64 bits 2.4GHz QuadCore (8 oito Núcleos);
- e. A exemplo da degradação do desempenho do sistema, transações pendentes, telas sem resposta e time-out de transações. O consumo máximo de CPU deve ser de 50%;
- f. A solução deve minimizar a necessidade de envio de versões ou alterações dos sistemas durante a disponibilização de novas funcionalidades;
- g. A solução deve quando possível reduzir o impacto das novas funcionalidades no ambiente em produção, evitando a interrupção total da solução;
- h. A solução deve possuir regras de negócio disponibilizadas em componentes da solução e não em Bancos de Dados;
- i. A solução deve implementar no mínimo as mesmas funcionalidades existentes em produção no CONTRATANTE;
- j. A solução deve disponibilizar interface gráfica e de integração entre sistemas para a execução de transações bancárias e funcionalidades;
- k. A solução deve permitir alto nível de autenticação para validação do usuário;
- l. A criptografia das mensagens trafegadas entre seus módulos deve ser inerente ao produto;
- m. Compatibilidade com certificados digitais atuais;
- n. A solução deve disponibilizar componentes de negócio através de servidor concentrador de transações para que sistemas internos e externos executem transações bancárias e funcionalidades;
- o. A solução deve possuir ou implementar sistema de Internet Banking;
- p. A solução deve possuir ou implementar sistema de Mobile Banking;

- q. A solução deve possuir ou implementar sistema de relacionamento com o cliente CRM para Call Center;
- r. A solução deve permitir integração com sistema de URA;
- s. A solução deve possuir ou implementar sistema de Caixa de Agências;
- t. A solução deve possuir ou implementar sistema de Autoatendimento;
- u. A solução deve possuir ou implementar sistema de Captura de Transações para Correspondentes Bancários/Não Bancários e Estabelecimentos Comerciais;
- v. A solução deve possuir ou implementar sistema de Autorização de Transações;
- w. Os componentes de negócio devem reaproveitar funções de outros sem a reescrita de códigos;
- x. Os componentes de negócio devem utilizar a forma gramatical para o desenvolvimento de funcionalidades;
- y. O servidor receberá as mensagens de outros sistemas e as processará de acordo com as regras estabelecidas, autorizando ou não a mensagem transação ou apenas retornando as informações solicitadas;
- z. A solução deve permitir duplicação dos componentes contendo as regras de negócio para redundância e distribuição de carga;
- aa. A solução deve concentrar as transações em um único ponto ou em pontos distintos para redundância e distribuição de carga
- bb. A solução deve garantir durante o processo de duplicação a integridade dos dados como saldo, limites e outros registros;
- cc. A solução deve permitir a visualização dos dados do cliente nas unidades de atendimento como cadastro, cartão de assinatura, transações realizadas, comprovantes, ocorrências entre outros;
- dd. A solução deve permitir controle de valores dentro da unidade e seus terminais;
- ee. A solução deve possuir integração com Active Directory;
- ff. A solução deve possuir módulo de campanhas;
- gg. A solução deve permitir a reimpressão dos comprovantes dos clientes em qualquer canal de atendimento;
- hh. A solução deve permitir transações off-line;
- ii. Entende-se como transações off-line as transações que são autorizadas através de consulta parcial dos dados localmente sem a comunicação com o servidor concentrador de transações central;
- jj. A solução deve possuir integração completa com sistema e dispositivos de captura de imagem de documentos e pessoas;
- kk. A solução deve possuir integração completa com sistema de segurança One-Timed-Password;
- ll. A solução deve permitir integração com sistemas através de troca de arquivos, bancos de dados, WEBSERVICE, XML, DLL, COM, DCOM, COM+, DDE, CGI, CSTA II, TSAPI e SOCKET;
- mm. A solução deve possuir retirada de pendência para transações não confirmadas;
- nn. A solução deve controlar a execução de transações distribuídas em vários sistemas caso esta seja distribuída;
- oo. O controle deve cancelar a transação em caso de uma transação que componha as transações distribuídas venha a falhar;

5.4.16. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DE HARDWARE

- a. Para o processamento das transações e funcionalidades, a solução deverá utilizar a infraestrutura do CONTRATANTE de máquinas virtuais;
- b. O hardware de cliente como estações de caixa e autoatendimento bem como seus periféricos não são objeto deste edital;
- c. A CONTRATADA deverá informar os requisitos mínimos de recursos a serem utilizados nas máquinas virtuais ou físicas;
- d. A solução não deve conter HardLocks por hardware como placas ou servidores dedicados;
- e. A solução deve suportar Clusterização através de software ou hardware;
- f. A solução deve ser compatível a plataforma 64 bits;
- g. A solução deve ser compatível com balanceamento de carga;
- h. A solução deve ser compatível com leitores de cartão com tarja magnética e chip padrão EMV;
- i. A solução deve ser compatível com impressoras matriciais ou térmicas;
- j. A solução deve ser compatível com leitores de código de barras;
- k. A solução deve ser compatível com caixas registradoras;
- l. A solução deve ser compatível com leitores de cheque;
- m. A solução deve ser compatível com digitalizadores de cheque ou boletos e outros documentos;
- n. A solução deve ser compatível com terminais de atendimento;
- o. A solução deve ser compatível com terminais de autoatendimento;

5.4.17. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DE SOFTWARE

- a. A solução deve ser disponibilizada na plataforma Web quando o dispositivo permitir;
- b. A solução deve possuir maior parte de sua implantação na plataforma .NET ou JAVA para desenvolvimento;
- c. A solução deve possuir qualificação para no mínimo .NET Framework 3.5 ou superior ou JAVA;
- d. A solução deve possuir qualificação para no mínimo Windows Server 2008 ou superior;
- e. A solução deve ser compatível a plataforma 64 bits;
- f. A solução deve possuir qualificação para no mínimo SQL Server 2008 ou superior;
- g. A solução deve possuir qualificação para no mínimo Windows 7 ou superior;
- h. A solução deve possuir qualificação para no mínimo Internet Explorer 8 ou superior;
- i. A solução deve possuir processamento Multithread real;
- j. Servidor de transação COM+ ou qualquer outro para processamento dos componentes de negócio da solução;
- k. Interface de comunicação disponibilizada através de Web Services;
- l. A comunicação entre o software servidor e o software cliente deverá ser criptografada mantendo a integridade, identidade e confiabilidade da transação;
- m. A solução deverá emitir relatórios de acessos, transações, taxa de ocupação, desempenho, cadastro com utilização de gráficos de pizza, barra e linhas;
- n. As transações devem suportar tipos complexos a serem utilizados como parâmetros como binário, imagem, documentos, etc...

5.4.18. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA MÓDULO DE GESTÃO

- a. Plataforma de comunicação via Web browser;
- b. Base de dados de histórico de gerenciamento do sistema;
- c. A solução deve possuir ferramenta de customização de novas funcionalidades que possam ser utilizadas pelo próprio gestor;
- d. A solução deverá possuir gerenciador de acesso e limites por perfil, usuário, unidade e canal de atendimento com o objetivo de permitir ou não a execução de operações e transações;
- e. O controle inclui a emissão de relatórios de histórico das transações, históricos das alterações, bloqueio e desbloqueio de acesso e transações de usuários.

5.4.19. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA MÓDULO DE MONITORAMENTO

- a. A solução deve possuir módulo de monitoramento nativo;
- b. A solução deverá permitir integração com sistema de monitoramento e disponibilidade;
- c. A solução deve permitir controle e monitoramento de hardware específico quando houver;
- d. A solução deve exibir em tempo real estado dos componentes de hardware e software da solução bem como utilização de recursos;
- e. A solução deverá emitir à título de exemplo, alerta sonoro, envio de email, SMS ou mensagens SMTP e registro em log de eventos do sistema operacional e da aplicação no caso de anormalidades registro de informações, alertas, erros ou erros críticos de forma configurável;
- f. A ferramenta de monitoramento deve ser totalmente independente da infraestrutura da solução para que a mesma continue seu funcionamento independente do funcionamento da solução monitorada bem como hardware onde a mesma encontra-se instalada;
- g. O software de monitoramento deverá informar on-line as transações realizadas durante o dia, total, com sucesso e com falha;
- h. O software de monitoramento deverá informar on-line o status das unidades, dispositivos como caixa, autoatendimento, quantitativos de documentos arrecadados por tipo, contas de consumo, pagamentos e transferências bem como posição financeira e contábil da unidade;
- i. O software de monitoramento deverá informar on-line o status do sincronismo das transações realizadas localmente na unidade ou nos canais de atendimento com o servidor principal;
- j. O software de monitoramento deverá informar on-line o status das informações necessárias para a abertura e fechamento da agência como informações de contas, produtos, agências, registro de controles entre outros;
- k. O software de monitoramento deverá armazenar dados das consultas a título de histórico;
- l. O software de monitoramento deverá emitir alertas visuais, sonoros e por email para situações identificadas como situações de risco;
- m. As situações de risco devem ser flexíveis como quantidade de transações por sistema, por cliente, valores, falhas entre outros;

- n. O software de monitoramento deverá em modo de contingência permitir bypass nos controles de limites quando o serviço estiver indisponível ou quando configurado pelo operador do sistema;
- o. Quando da indisponibilidade do serviço, o software de monitoramento deverá emitir alertas visuais, sonoros e via email;
- p. Quando da indisponibilidade do serviço, o software de monitoramento deverá armazenar as informações que sofreram bypass;
- q. A estatística de disponibilidade deverá ser informada on-line.

5.4.20. QUANTITATIVO DE USUÁRIOS, CORRESPONDENTES, ESTABELECIMENTOS COMERCIAIS, DISPOSITIVOS, TERMINAIS E SERVIDORES ATUAIS

Os dados devem ser utilizados para cálculo de desempenho bem como distribuição de carga da solução e estrutura de hardware, software e licenciamento necessário. Os números referem-se aos dados de 2012.

Item	Descrição	Qtd
01	Usuários Internet Banking	25.605
02	Chamadas Agentes (Call Center/SAC)	154.367
03	Chamadas URA	2.689.234
04	Estabelecimentos conveniados a Rede de Compras	1.656
05	Agentes de Call Center	30
06	Supervisores de Call Center	3
07	Terminais Correspondente Bancário/Não Bancário	20
08	Terminais POS Banpará/Estabelecimentos Comerciais	623
09	Terminais POS terceiros/Estabelecimentos Comerciais	684
10	ATMs	528
11	Terminais de Caixa/Retaguarda	372
12	Serviço de mensagens	2
13	Servidores de agência	100
14	Servidores de Internet banking	4
15	Servidores de Call Center	2
16	Transações Internet Banking	1.990.939
17	Transações Call Center	154.697
18	Transações Rede de Compras	780.555
19	Transações Outras Redes	1.419.665
20	Transações ATMs	21.097.860
21	Transações Terminais de Caixa	11.815.956
22	Transações Unidade de Resposta Audível	1.299.595
23	Mensagens SMS	360.000

5.4.21. CRONOGRAMA

- a. A execução de serviços de atualização tecnologia do sistema e ou fornecimento de hardware e software será de escolha exclusiva do CONTRATANTE, não ficando este obrigado a contratar a atualização tecnológica;
- b. A Ordem de Serviço contendo a solicitação de atualização tecnológica para os sistemas que abrangem a solução Multicanal, está prevista para ocorrer no primeiro ano de contrato até o segundo mês de vigência com o objetivo de que sua execução seja concluída até o prazo final definido por lei e previsto neste contrato;
- c. A duração das atividades de atualização tecnológica estão descritas conforme tabela abaixo:

Item	Canal de Atendimento	Prazos
01	Concentrador Multicanal	3 meses
02	Caixa e Retaguarda	10 meses
03	ATM	9 meses
04	Internet Banking e Mobile Banking	8 meses
05	Call Center	8 meses

- d. Somente uma única Ordem de Serviço será emitida;
- e. A entrega dos módulos do multicanal poderão ser realizadas separadamente ou em conjunto;
- f. Em caso de entrega separada, deve-se manter a integração com a solução atual ou manter todas as funcionalidades e integração com os demais sistemas do CONTRATANTE sem que haja prejuízos ao CONTRATANTE;

5.5. MÓDULO OTP – ONE TIME PASSWORD

- a. A solução deve possuir reutilização dos componentes de negócio com o concentrador de transações;
- b. A CONTRATADA deve fornecer todas as licenças de software e hardware necessárias para o pleno funcionamento da solução;
- c. A solução deve processar no mínimo 20 gerações de código por segundo em um único servidor sem degradação de desempenho que prejudique o seu pleno funcionamento;
- d. A exemplo da degradação do desempenho do sistema, transações pendentes, telas sem resposta e time-out de transações;
- e. A solução deve minimizar a necessidade de envio de versões ou alterações dos sistemas durante a disponibilização de novas funcionalidades;
- f. A solução deve quando possível reduzir o impacto das novas funcionalidades no ambiente em produção, evitando a interrupção total da solução;
- g. A solução deve possuir regras de negócio disponibilizadas em componentes da solução e não em Bancos de Dados;
- h. A solução deverá implementar no mínimo as mesmas funcionalidades existentes em produção no CONTRATANTE;
- i. A solução deve disponibilizar interface gráfica e de integração entre sistemas para a configuração e execução de transações bancárias e funcionalidades;
- j. A solução deve permitir alto nível de autenticação para validação do usuário;
- k. A criptografia das mensagens trafegadas entre seus módulos deve ser inerente ao produto;
- l. Compatibilidade com certificados digitais atuais;
- m. A solução deve possuir Software que disponibilizará o código OTP para autenticação do usuário;
- n. O envio do OTP quando por meio eletrônico, diferente de mídia de cartão e Token Eletrônico Físico, será via SMS, Mensagens de Voz através de URA, Software para Smartphone, email, entre outros não excludentes, a critério do CONTRATANTE;

- o. A solução deverá possuir Software que disponibilizará o recebimento de PIN ou qualquer outro código informado pelo cliente através de canais de atendimento, SMS, Email, Códigos via URA entre outros para então a geração do código através do OTP Virtual;
- p. A solução deverá permitir que os canais atuais possam conviver com a solução existente em produção no CONTRATANTE, TODOS – eCode.
- q. A convivência entre as soluções dar-se-á enquanto houverem cartões válidos ou a critério do CONTRATANTE;
- r. A solução deve permitir que um usuário possua vários métodos de autenticação via OTP;
- s. A solução deve permitir que um usuário selecione no momento da autenticação o tipo de gerador de código que será utilizado para autenticação;
- t. A solução deve permitir que os sistemas externos se integrem via webservices afim de solicitar o código de validação;
- u. A solução deve permitir que o sistema receba solicitações de autenticação via OTP indicando as seguintes características:
 - i. Cliente;
 - ii. Canal;
 - iii. Tipo de OTP do usuário;
 - iv. Canal e por tipo de OTP do usuário;
 - v. Horário e por dia;
 - vi. Tipo de transação;
 - vii. Valor da transação;
- v. O envio do OTP deverá levar em consideração não somente o usuário mas as propriedades especificadas acima;
- w. Os dispositivos OTP devem permitir a customização do tempo de geração entre uma OTP e outra;
- x. A solução deve permitir que os dispositivos OTP bem como o software gerador, forneça no mínimo de 5 até 10 dígitos para o código, podendo este ser exibido em blocos;
- y. A solução deverá permitir suporte a confirmação mútua;
- z. Os meios atuais de canais que utilizam OTP são:
 - i. Internet Banking
 - aa. Deverá ser encaminhado junto com os dispositivos, documento da CONTRATADA especificando as mídias contidas na entrega identificadas por lote e números sequenciais;
 - bb. Este documento deve ser assinado pelo PREPOSTO da CONTRATANTE e pelos funcionários da CONTRATADA responsáveis pela gestão do contrato;
 - cc. Cada representante das partes deverão possuir uma via deste documento;
 - dd. O Software de validação poderá autenticar o cliente para transações em vários tipos de canais como Internet Banking, Auto Atendimento, POS, PDV, URA, Mobile, SMS, Aplicações Web, Aplicações para desktop entre outros;
 - ee. O Software de validação deverá ser implementado e integrado aos canais e sistemas do CONTRATANTE unicamente por meio de APIs, entregues com Kit de desenvolvimento SDK do CONTRATADO;

5.5.22. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DE HARDWARE

- a. Para o processamento das transações e funcionalidades, a solução deverá utilizar a infraestrutura do CONTRATANTE de máquinas virtuais;

- b. A CONTRATADA deverá informar os requisitos mínimos de recursos a serem utilizados nas máquinas virtuais ou físicas;
- c. A solução não deve conter HardLocks por hardware como placas ou servidores dedicados;
- d. A solução deve suportar Clusterização através de software ou hardware;
- e. A solução deve ser compatível a plataforma 64 bits;
- f. A solução deve ser compatível com balanceamento de carga;
- g. A solução deve possuir os seguintes tipos de geradores OTP:
 - i. OTP Eletrônico – Físico;
 - ii. OTP Cartão – Físico;
 - iii. OTP Cartão Aleatório – Físico;
- h. Os dispositivos OTP deverão suportar o desligamento automático, isto é, depois de pressionado o botão para a geração do código, o dispositivo se desligará automaticamente após um determinado intervalo de tempo;
 - i. O dispositivo OTP eletrônico deve ser um modelo de apenas um botão com a funcionalidade de geração da OTP;
 - j. A distribuição bem como vínculo dos dispositivos aos clientes e unidades será de responsabilidade do CONTRATANTE;
- k. Os dispositivos utilizados para autenticação atualmente são Cartão de senhas sequencial;
- l. Os dispositivos OTP devem permitir a exibição de informações pertinentes aos dispositivos OTP como:
 - i. Contadores;
 - ii. Nível de bateria;
 - iii. Número de série.
- m. Os dispositivos OTP não devem possuir validade máxima a não ser a especificada dentro do próprio sistema Gerenciador de OTP do CONTRATANTE na sua associação;
- n. A validade máxima deve ser definida ou não a critério do CONTRATANTE a ser mantida na base de gerenciamento;
- o. No caso de defeito de fabricação, a CONTRATADA deverá substituir o dispositivo físico sem quaisquer ônus para o CONTRATANTE;
- p. No caso do cartão, deverão ser protegidos os códigos com película protetora para remoção pelo usuário individualmente a cada código;
- q. Os dispositivos físicos e software geradores de OTP devem permitir a customização de logomarca da CONTRATANTE, cores do plástico, carcaça, bem como a cor do botão de acionamento da OTP.
- r. A utilização das senhas impressas no OTP Cartão Físico pode ser seqüencial ou aleatória, de acordo com a configuração efetuada pela CONTRATANTE, por cartão.
- s. Conforme figura abaixo, os cartões OTP devem ser em PVC, espessura 0,46mm, 4x1 cores (CMYK frente e verso K), medidas padrão ISO 7810 e padrão ABNT. Personalização: termo preta no verso com scratch-off;



t. Os cartões OTP deverão ser agrupados por lote com identificação única ao lote e aos cartões nele existentes. Cada cartão deverá estar armazenado em capa plástica protetora com lacre adesivo.

5.5.23. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DE SOFTWARE

- a. A solução deve possuir maior parte de sua implantação na plataforma .NET ou JAVA para desenvolvimento;
- b. A solução deve possuir qualificação para no mínimo .NET Framework 3.5 ou superior ou JAVA;
- c. A solução deve possuir qualificação para no mínimo Windows Server 2008 ou superior;
- d. A solução deve ser compatível a plataforma 64 bits;
- e. A solução deve possuir qualificação para no mínimo SQL Server 2008 ou superior;
- f. A solução deve possuir qualificação para no mínimo Windows 7 ou superior;
- g. A solução deve possuir qualificação para no mínimo Internet Explorer 8 ou superior;
- h. A solução deve possuir processamento Multithread real;
- i. Servidor de transação COM+ ou qualquer outro para processamento dos componentes de negócio da solução;
- j. Interface de comunicação disponibilizada através de Web Services;
- k. A comunicação entre o software servidor e o software cliente deverá ser criptografada mantendo a integridade, identidade e confiabilidade da transação;
- l. A solução deverá emitir relatórios de acessos, transações, taxa de ocupação, desempenho, cadastro com utilização de gráficos de pizza, barra e linhas.
- m. A solução deve possuir API para Apple iPhone, Apple IPAD, Google Android e Microsoft Windows Mobile;
- n. Os dispositivos bem como o software para geração dos OTPs devem implementar no mínimo 2 dos seguintes algoritmos:
 - i. DES;
 - ii. 3DES;
 - iii. AES;
 - iv. OATH

- o. O código OTP gerado pelo dispositivo gerador, sendo ele físico ou não, deve ser retornado em tempo de até 3 segundos;
- p. O código OTP gerado por software do servidor deve ser retornado em tempo de até 3 segundos;
- q. Os dispositivos bem como o software para geração dos OTPs devem implementar as seguintes gerações de OTP:
 - i. Tempo – Por relógio interno;
 - ii. Evento – Por contador incrementado;
 - iii. Transacional – OTP Baseado na informação de uma transação.
- r. O software do servidor deverá bloquear um código caso este já tenha sido utilizado para validação;
- s. Uma chave de validação poderá ser vinculada a uma única operação ou sem vínculo;

5.5.24. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA MÓDULO DE GESTÃO

- a. Plataforma de comunicação via Web browser;
- b. Base de dados de histórico de gerenciamento do sistema;
- c. A solução deverá possuir ferramenta de customização de novas funcionalidades que possam ser utilizadas pelo próprio gestor;
- d. A solução deverá possuir gerenciador de acesso e limites por perfil, usuário, unidade e canal de atendimento com o objetivo de permitir ou não a execução de operações e transações;
- e. O controle inclui a emissão de relatórios de histórico das transações, históricos das alterações, bloqueio e desbloqueio de acesso e transações de usuário.
- f. Base de dados de histórico de geração de OTP via software;
- g. Base de dados de histórico de validações de OTP no sistema;
- h. Base de dados contendo o cadastro dos OTP, Canais, Sistemas, Clientes e vínculo entre estes;
- i. Controle de vínculo entre usuários e Dispositivos OTP;
- j. Controle de vínculo entre usuários, canais e tipo de autenticador permitido;
- k. Controle de vínculo entre usuários e Canais que:
 - i. Exigem autenticação por qualquer dispositivo;
 - ii. Exigem autenticação por dispositivo específico;
 - iii. Faculta a autenticação;
 - iv. Impede a utilização de autenticação.
 - l. A CONTRATADA deverá manter a informação atualizada das alterações do algoritmo utilizado pelo CONTRATANTE bem como a identificação por dispositivo, OTPs gerados por software e histórico das alterações;
 - m. O histórico deverá conter usuário, data, hora, algoritmo anterior, novo algoritmo, número da próxima mensagem com o algoritmo, número do próximo dispositivo com algoritmo novo;
 - n. Todos os dispositivos bem como OTPs gerados por software e mensagens de retorno de solicitação de confirmação devem ter um ID único dentro da base de histórico;
 - o. A seleção do algoritmo pode ser efetuada a qualquer momento pelo CONTRATANTE sem quaisquer ônus;
 - p. A CONTRATADA deverá atualizar a informação do algoritmo utilizado pelo CONTRATANTE de forma On Line e Real-Time;

- q. A reutilização do código poderá ser configurada de acordo com as necessidades do CONTRATANTE através do Software de Gerenciamento;
- r. Essa configuração poderá ser por canal, por cliente ou dispositivo;
- s. O vínculo dos códigos para autenticação poderá ser configurada de acordo com as necessidades do CONTRATANTE através do Software de Gerenciamento;
- t. Essa configuração poderá ser por canal, por cliente ou dispositivo.

5.5.25. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA MÓDULO DE MONITORAMENTO

- a. A solução deve possuir módulo de monitoramento nativo;
- b. A solução deverá permitir integração com sistema de monitoramento e disponibilidade;
- c. A solução deve permitir controle e monitoramento de hardware específico quando houver;
- d. A solução deve exibir em tempo real estado dos componentes de hardware e software da solução bem como utilização de recursos;
- e. A solução deverá emitir à título de exemplo, alerta sonoro, envio de email, SMS ou mensagens SMTP e registro em log de eventos do sistema operacional e da aplicação no caso de anormalidades registro de informações, alertas, erros ou erros críticos de forma configurável;
- f. A ferramenta de monitoramento deve ser totalmente independente da infraestrutura da solução para que a mesma continue seu funcionamento independente do funcionamento da solução monitorada bem como hardware onde a mesma encontra-se instalada.
- g. O software de monitoramento deverá informar on-line as autenticações realizadas durante o dia, total, com sucesso e com falha;
- h. O software de monitoramento deverá informar on-line as autenticações realizadas individual demonstrando o tipo de autenticação, identificação do cliente, canal, localidade através de integração com os dados do CONTRATANTE;
- i. O software de monitoramento deverá armazenar todos os dados a título de histórico;
- j. O software de monitoramento deverá emitir alertas visuais, sonoros e por email para situações identificadas como situações de risco;
- k. As situações de risco devem ser flexíveis como quantidade de autenticações por sistema, por cliente, com falhas entre outros;
- l. O software de monitoramento deverá em modo de contingência permitir bypass na autenticação quando o serviço estiver indisponível ou por solicitação do operador do sistema;
- m. Quando da indisponibilidade do serviço, o software de monitoramento deverá emitir alertas visuais, sonoros e via email;
- n. Quando da indisponibilidade do serviço, o software de monitoramento deverá armazenar as autenticações que sofreram bypass;
- o. A estatística de disponibilidade deverá ser informada on-line.

5.5.26. QUANTITATIVO DE USUÁRIOS E DISPOSITIVOS E SERVIDORES PREVISTOS

Item	Descrição	Tipo	Min	Max
------	-----------	------	-----	-----

01	Hardware do Servidor	Hardware, Servidores, Placas...	02	02
02	Software do Servidor	Licenças para API do Servidor	02	02
03	Módulo de Monitoramento	Licenças de Acesso e Aplicação	Ilimitado	Ilimitado
04	Módulo de Gerenciamento	Licenças de Acesso e Aplicação	Ilimitado	Ilimitado
05	OTP Eletrônico – Físico	Licenças e Dispositivo	10.000	30.000
06	OTP Cartão – Físico	Licenças e Dispositivo	20.000	50.000
07	OTP	Licenças por Uso	40.000	110.000
08	OTP Virtual Sender – Software	Licenças e Aplicação	02	02
09	OTP Virtual Receiver – Software	Licenças e Aplicação	02	02
10	OTP Virtual a ser via SMS / Mail / URA / Mobile	Licenças e Aplicação	10.000	20.000

5.5.27. CRONOGRAMA

- a. A execução de serviços de atualização tecnológica do sistema e ou fornecimento de hardware e software será de escolha exclusiva do CONTRATANTE, não ficando este obrigado a contratar a atualização tecnológica;
- b. Caso o CONTRATANTE venha a emitir a Ordem de Serviço de atualização tecnológica, deverá ser fornecido imediatamente os quantitativos mínimos descritos na tabela no item anterior;
- c. O CONTRATANTE poderá solicitar durante todo o período do contrato sem definição de valores mínimos o restante dos quantitativos definidos até o limite máximo demonstrado na tabela no item anterior;
- d. A Ordem de Serviço contendo a solicitação de atualização tecnológica para os sistemas que abrangem a solução de OTP, está prevista para ocorrer imediatamente após a realização do contrato;
- e. A duração das atividades de atualização tecnológica, não poderão exceder o prazo de 90 dias corridos à partir da data da Ordem de Serviço;

5.6. MÓDULO CANAL SMS - MENSAGENS

- a. A solução deverá possuir reutilização dos componentes de negócio com o concentrador de transações;
- b. A CONTRATADA deve fornecer todas as licenças de software e hardware necessárias para o pleno funcionamento da solução;
- c. A solução deverá processar no mínimo 20 gerações de SMS por segundo em um único servidor sem degradação de desempenho que prejudique o seu pleno funcionamento;
- d. A exemplo da degradação do desempenho do sistema, transações pendentes, telas sem resposta e time-out de transações;
- e. O custo das mensagens, quantitativo bem como disponibilidade do serviço é de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, não podendo esta negar o serviço ao cliente do CONTRATANTE por falta de recursos desde que este não ultrapasse o quantitativo previsto neste Termo de Referência;
- f. A solução deverá minimizar a necessidade de envio de versões ou alterações dos sistemas durante a disponibilização de novas funcionalidades;
- g. A solução deverá quando possível reduzir o impacto das novas funcionalidades no ambiente em produção, evitando a interrupção total da solução;
- h. A solução deverá possuir regras de negócio disponibilizadas em componentes da solução e não em Bancos de Dados;

- i. A solução deverá implementar no mínimo as mesmas funcionalidades existentes em produção no CONTRATANTE;
- j. A solução deverá disponibilizar interface gráfica e de integração entre sistemas para a execução de transações bancárias e funcionalidades;
- k. A solução deve permitir alto nível de autenticação para validação do usuário;
- l. A criptografia das mensagens trafegadas entre seus módulos deve ser inerente ao produto;
- m. Compatibilidade com certificados digitais atuais;
- n. A solução deve possuir Software que disponibilizará o envio e recebimento de mensagens SMS para interação com o usuário durante 24 horas por dia, 7 dias por semana incluindo Sábados Domingos e Feriados;
- o. A solução deve possuir integração com empresas de telefonia ou integradores, que garantam o envio e recebimento da mensagem independente da operadora e tecnologia utilizada pelo cliente;
- p. O envio bem como recebimento ocorrerá através da disponibilização de 3 números únicos locais;
- q. O SMS será enviado aos clientes em situações a serem descritas pelo CONTRATANTE de acordo com o seu canal de atendimento origem bem como regra de negócio, cabendo ao sistema o envio e confirmação da entrega na operadora de telefonia;
- r. Abaixo algumas funcionalidades que podem gerar envio de mensagem:

i. Aviso do uso do cartão de débito.

ii. Aviso de transferências a débito.

iii. Aviso de transferências a crédito

iv. Aviso de crédito em conta corrente

s. O envio do SMS deverá possuir as seguintes informações:

i. NSU - Número Sequencial Único;

ii. Número que enviou o SMS;

iii. Número que recebeu o SMS;

iv. Data do Envio pelo Sistema;

v. Hora do Envio pelo Sistema;

vi. Data da Confirmação pela Operadora;

vii. Hora da Confirmação pela Operadora;

viii. Tipo de Envio:

- a) Individual
- b) Lote
- c) Individual Agendado
- d) Lote Agendado
- e) Lote
- f) Posição no Lote

t. O recebimento do SMS deverá possuir as seguintes informações:

i. NSU - Número Sequencial Único;

- ii. Número que recebeu o SMS;
- iii. Número que enviou o SMS;
- iv. Data do Envio pelo cliente;
- v. Hora do Envio pelo cliente;
- vi. Data do Recebimento pelo Sistema;
- vii. Hora do Recebimento pelo Sistema;
- viii. Data da leitura pelo Sistema;
- ix. Hora da leitura pelo Sistema;
- u. A Contratada deverá fornecer relatórios operacionais e Gerenciais sobre as transações realizadas contendo no mínimo os seguintes status: Enviada, recebida, rejeitada ou expirada.
- v. A solução deve permitir o envio On-Line por cliente, On-Line por grupo, Agendada por cliente, Agendada por grupo;
- w. Informar ao CONTRATANTE o resultado de cada mensagem solicitada;
- x. O modo de comunicação entre os sistemas deve ser On-line através da Internet ou Link Dedicado disponibilizado pela CONTRATADA;
- y. Independente da solução adotada para comunicação, a mesma deve seguir criptografada para manter a segurança e integridade dos dados;
- z. Disponibilizar meio de comunicação contingenciado.

5.6.28. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DE HARDWARE

- a. Para o processamento das transações e funcionalidades, a solução deverá utilizar a infraestrutura do CONTRATANTE de máquinas virtuais;
- b. A CONTRATADA deverá informar os requisitos mínimos de recursos a serem utilizados nas máquinas virtuais ou físicas;
- c. A solução não deve conter HardLocks por hardware como placas ou servidores dedicados;
- d. A solução deve suportar Virtualização;
- e. A solução deve suportar Clusterização através de software ou hardware;
- f. A solução deve ser compatível a plataforma 64 bits;
- g. A solução deve ser compatível com balanceamento de carga;

5.6.29. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DE SOFTWARE

- a. A solução deve ser disponibilizada na plataforma Web quando o dispositivo permitir;
- b. A solução deve possuir maior parte de sua implantação na plataforma .NET ou JAVA para desenvolvimento;
- c. A solução deve possuir qualificação para no mínimo .NET Framework 3.5 ou superior ou JAVA;
- d. A solução deve possuir qualificação para no mínimo Windows Server 2008 ou superior;
- e. A solução deve ser compatível a plataforma 64 bits;
- f. A solução deve possuir qualificação para no mínimo SQL Server 2008 ou superior;

- g. A solução deve possuir redundância e balanceamento de carga entre os servidores;
- h. A solução deve possuir processamento Multithread real;
- i. Servidor de transação COM+ ou qualquer outro para processamento dos componentes de negócio da solução;
- j. Plataforma de comunicação via Web browser;
- k. Interface de comunicação disponibilizada através de Web Services;
- l. A comunicação entre o software servidor e o software cliente deverá ser criptografada mantendo a integridade, identidade e confiabilidade da transação;
- m. A solução deverá emitir relatórios de acessos, transações, taxa de ocupação, desempenho, cadastro com utilização de gráficos de pizza, barra e linhas.
- n. Confirmação deve ser retornada em tempo até 3 segundos;

5.6.30. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA MÓDULO DE GESTÃO

- a. Plataforma de comunicação via Web browser;
- b. Base de dados de histórico de gerenciamento do sistema;
- c. A solução deverá possuir gerenciador de acesso e limites por perfil, usuário, unidade e canal de atendimento com o objetivo de permitir ou não a execução de operações e transações;
- d. O controle inclui a emissão de relatórios de histórico das transações, históricos das alterações, bloqueio e desbloqueio.
- e. Base de dados de histórico de mensagens;
- f. Base de dados contendo o cadastro dos serviços (números) SMS por funcionalidade. Ex: Marketing, Serviços de Alerta; Token, etc..

5.6.31. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA MÓDULO DE MONITORAMENTO

- a. A solução deverá possuir módulo de monitoramento nativo;
- b. A solução deverá permitir integração com sistema de monitoramento e disponibilidade;
- c. A solução deve permitir controle e monitoramento de hardware específico quando houver;
- d. A solução deve exibir em tempo real estado dos componentes de hardware e software da solução bem como utilização de recursos;
- e. A solução deve emitir à título de exemplo, alerta sonoro, envio de email ou mensagens smtp e registro em log de eventos do sistema operacional e da aplicação no caso de anormalidades registro de informações, alertas, erros ou erros críticos de forma configurável;
- f. A ferramenta de monitoramento deve ser totalmente independente da infraestrutura da solução para que a mesma continue seu funcionamento independente do funcionamento da solução monitorada bem como hardware onde a mesma encontra-se instalada.
- g. O software de monitoramento deverá informar on-line o envio/recebimento das mensagens durante o dia, total, com sucesso e com falha;
- h. O software de monitoramento deverá informar on-line as mensagens realizadas individual demonstrando o tipo de mensagem, identificação do número origem e destino, data, hora, tipo de envio e agrupamento;

- i. O software de monitoramento deverá armazenar todos os dados a título de histórico;
- j. O software de monitoramento deverá emitir alertas visuais, sonoros e por email para situações identificadas como situações de risco;
- k. As situações de risco devem ser flexíveis como quantidade de mensagens com falhas entre outros;
- l. O software de monitoramento deverá em modo de contingência permitir bypass na mensagem quando o serviço estiver indisponível ou por solicitação do operador do sistema;
- m. Quando da indisponibilidade do serviço, o software de monitoramento deverá emitir alertas visuais, sonoros e via email;
- n. Quando da indisponibilidade do serviço, o software de monitoramento deverá armazenar as autenticações que sofreram bypass;
- o. A estatística de disponibilidade deverá ser informada on-line.

5.6.32. QUANTITATIVO DE MENSAGENS PREVISTAS

Item	Descrição	Min/Mês	Max/Ano
01	Mensagens SMS	40.000	2.000.000

5.6.33. CRONOGRAMA

- a. A execução de serviços de atualização tecnológica do sistema ou e fornecimento de hardware e software será de escolha exclusiva do CONTRATANTE, não ficando este obrigado a contratar a atualização tecnológica;
- b. Caso o CONTRATANTE venha a emitir a Ordem de Serviço de atualização tecnológica, será faturado um quantitativo mínimo de 40.000 mensagens mês até o limite de 2.000.000 mensagens durante a vigência do contrato;
- c. A Ordem de Serviço contendo a solicitação de atualização tecnológica para os sistemas que abrangem a solução de SMS, está prevista para ocorrer imediatamente após a realização do contrato;
- d. A duração das atividades de atualização tecnológica, não poderão exceder o prazo de 90 dias corridos à partir da data da Ordem de Serviço;

5.7. MÓDULO CANAL URA

- a. O Canal URA utilizado sempre em conjunto com o Canal Call Center, é composto dos seguintes módulos:
 - o URA
 - o Gravador
 - o Discador
 - o TTS
 - o ASR
- b. A solução deverá possuir reutilização dos componentes de negócio com o concentrador de transações;

- c. A CONTRATADA deve fornecer todas as licenças de software e hardware necessárias para o pleno funcionamento da solução;
- d. A solução deverá processar 100% de seus recursos de canais de comunicação de voz e fax em um único servidor sem degradação de desempenho que prejudique o seu pleno funcionamento. Alguns exemplos de degradação de desempenho do sistema seriam transações pendentes, telas sem resposta e time-out de transações;
- e. A solução deverá minimizar a necessidade de envio de versões ou alterações dos sistemas durante a disponibilização de novas funcionalidades;
- f. A solução deverá quando possível reduzir o impacto nas novas funcionalidades no ambiente em produção, evitando a interrupção total da solução;
- g. A solução deverá possuir regras de negócio disponibilizadas em componentes da solução e não em Bancos de Dados;
- h. A solução deverá implementar no mínimo as mesmas funcionalidades existentes em produção no CONTRATANTE;
- i. A solução deverá disponibilizar interface gráfica e de integração entre sistemas para a execução de transações bancárias e funcionalidades;
- j. A solução deve permitir alto nível de autenticação para validação do usuário;
- k. A criptografia das mensagens trafegadas entre seus módulos deve ser inerente ao produto;
- l. Compatibilidade com certificados digitais atuais;
- m. A solução será integrada ao PABX do Banco do Estado do Pará, Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise;
- n. O equipamento deve possuir Certificado de homologação emitido pelo fabricante do PABX ou declaração de pessoa jurídica de domínio público ou privado que possui uma solução em pleno funcionamento com um PABX igualmente ao da CONTRATANTE por no mínimo 24 meses;
- o. A solução deve ser duplicada para redundância e distribuição de carga;
- p. Os equipamentos devem manter sincronismos para permitir a continuidade do serviço de forma automática;
- q. O servidor onde será instalada a solução será fornecido em conjunto;
- r. Implementação de a-law e μ -law a qualquer momento;
- s. Compatível com protocolo G.711, G723 e G729 já incluindo as licenças de acordo com a capacidade para cada módulo;

I – FACILIDADES URA

- a. A solução deve possuir mensagens pré-gravadas com o objetivo de verbalizar números por extenso;
- b. A solução deve possuir software para gravação de mensagens vocais personalizadas pelo Banco do Estado do Pará;
- c. O software de gravação de mensagens deve ser gráfico, permitindo gravar mensagens através de kit multimídia, telefone analógico, digital ou IP e ativá-las na URA;
- d. A solução deve possuir Fax Ativo e Receptivo no mesmo canal da chamada;
- e. A solução deve possuir detector de atendimento, tom de ocupado, fax, máquinas de atendimento;

- f. A solução deve possuir Menu em forma de Mensagens Vocais permitindo a seleção pelo usuário;
- g. O Menu pode ser alterado de forma dinâmica baseado na seleção do usuário, tornando o Atendimento Personalizado;
- h. A solução deve possuir Mensagem de espera diferenciada por tipo de serviço selecionado ou tipo de chamada;
- i. A mensagem de espera pode ser integrada ao sistema ou mídia externa (Mídias removíveis);
- j. A solução deve possuir software gráfico que permita a criação de menus dinâmicos para divulgação de mensagens, funcionalidade ou outros fins de interesse do CONTRATANTE;
- k. A URA deverá ter agilidade na alteração dos menus de atendimento e nas informações prestadas de acordo com a necessidade do CONTRATANTE;
- l. A URA deve possuir uma interface gráfica amigável, permitindo ao operador executar as funções abaixo:
 - i. Modificar a árvore de menus
 - ii. Incluir novos itens na árvore de menus
 - iii. Ativar ou desativar opções
 - iv. Modificar o horário de atendimento
 - v. Marcar datas de feriado e finais de semana
- m. A solução deve permitir integração com base de dados, especificação e alteração de serviços de URA pelo CONTRATANTE;
- n. A URA deve possibilitar ao usuário do serviço que digite um determinado número de cifras (senhas, códigos, CPF, CNPJ, dentre outros), podendo ser utilizada em ações como reprodução de novas frases, tomadas de decisões, consultas ao servidor central do CONTRATANTE através de gateway de acesso, sendo as inclusões de novas transações e prompts da URA feitas pelo CONTRATANTE ou pela equipe da CONTRATADA;
- o. Ao atender a uma ligação deverá dirigir o usuário chamador diretamente para a hierarquia de menus e sub-menus interativos do serviço correspondente ao número de acesso chamado;
- p. A solução deve permitir que a identificação da chamada deve ser baseada no ANI, DNIS ou campos definidos no SETUP da mensagem no formato do protocolo ITU Q.931 ISDN utilizado pelo CONTRATANTE;
- q. A URA deverá permitir a criação de menus com opção de voltar ao início ou a um nível anterior do menu;
- r. A fonte de dados dos relatórios devem ser persistentes sem prazo para vencimento;
- s. A URA deverá apresentar mensagens síncronas, ou seja, toda mensagem deve ser apresentada ao usuário a partir do seu início, com exceção da música para chamadas em espera ou estacionadas;
- t. A URA deverá possuir recurso “cut thru”, ou seja, quando for detectada uma discagem do usuário durante o diálogo, o prompt de voz será interrompido de imediato, e a execução desviada para o passo seguinte;
- u. Possuir a facilidade de “eco”, que faz ecoar os dígitos enviados pelos clientes sob a forma de sinais sonoros ou voz, sendo possível desativar o eco a qualquer momento;
- v. A URA deve permitir que cada linha seja totalmente independente da outra, permitindo que cada linha execute uma aplicação diferente da outra;

- w. A URA deve possuir as facilidades de sincronismo de tela com a chamada (ScreenPop);
- x. Envio do Fax na mesma chamada sem transferência da ligação;
- y. Os scripts de navegação da URA podem a qualquer momento ser desenvolvidos e ou atualizados pela CONTRATANTE ou pela CONTRATADA a critério do banco;
- z. A URA deve possuir os meios de interface com sistemas de telecomunicações CTI conforme abaixo:
 - i.Utilização de componentes COM, ActiveX, Dlls Windows 32 e 64 bits;
 - ii.Comunicação Socket;
 - iii.Comunicação via WebServices;
 - iv.Roteamento de Chamadas para Servidor RSI Externo;
 - v.Roteamento de Email para Servidor Externo;
- aa. A URA deve possuir no mínimo os seguintes recursos para desenvolvimento da árvore:

Item	Descrição	Item	Descrição
01	Atender	26	Consulta SQL
02	Ligar	27	Navegar entre registos
03	Tocar áudio	28	Receber informação da chamada
04	Solicitar digitação	29	Receber informação da Fila
05	Selecionar item do menu	30	Receber informação da espera
06	Enviar/Receber DTMF	31	Receber informação do Serviço/Piloto
07	Desligar	32	Remover da Fila
08	Gravar Áudio	33	Redirecionar chamada para outra fila
09	Tocar áudio via TTS	34	Priorizar Chamada
10	Transferência supervisionada	35	Receber informação do Grupo
11	Transferência supervisionada CSTA	36	Receber informação do Agente
12	Transferência cega	37	Iniciar componente COM
13	Transferência cega CSTA	38	Iniciar componente DLL 32/64
14	Retornar a chamada	39	Iniciar WebService
15	Espera / Conferência	40	Iniciar Http/Https
16	Reconhecimento de áudio ASR	41	Aguardar em Linha
17	Gravar Caixa Postal	42	Aguardar Evento CSTA
18	Consultar Caixa Postal	43	Envio de Fax
19	Apagar Caixa Postal	44	Recebimento de Fax
20	Receber informação da Caixa Postal	45	Envio de Email
21	Receber informação da Mensagem	46	Recebimento de Email
22	Conectar a Database	47	Executar Programas Externos
23	Desconectar da Database	48	Comunicação TCP/IP
24	Begin Transaction	49	Goto
25	End Transaction	50	Cálculos

- bb. Para o envio de mensagem de voz, a URA através da seleção de objetos poderá escolher entre arquivos de áudio concatenados ou não com intervalos de tom de silêncio configurados entre si ou sistema TTS através de conexão socket, banco de dados ou arquivos;

II – FACILIDADES GRAVADOR

- a. A gravação não deve ser por grampo, extensão ou intercalação;
- b. Gravar chamadas em ramais IP, TDM Analógico ou Digital. Os ramais serão selecionados a qualquer momento pela equipe do CONTRATANTE a seu critério;
- c. Sincronismo da gravação do áudio e vídeo com o atendimento da chamada através de ID único.
- d. Permitir vínculo dos dados da gravação do áudio e vídeo com o atendimento da chamada através de ID único.

- e. Realizar gravações integrais e sob demanda (a partir de um determinado momento da conversação) de acordo com a solicitação do usuário ou agente e supervisor para os casos de Call Center;
- f. Possuir sistema de mensagem informando que a chamada será gravada;
- g. Permitir selecionar se somente as chamadas internas ou externas, de saída ou de entrada serão gravadas ou de um numero externo especifico ou interno originador. Essa programação poderá ser feita por ramal ou agrupamento de ramais;
- h. Permitir a gravação de conferencia de ramais internos ou ramais com chamadas externas;
- i. Deve ser possível cadastrar filtros para que seja gravado somente o desejado. Os filtros de números externos, internos, chamada de entrada, saída, obtida por transferência, a partir de uma transferência, datas e horários ou a combinação de um ou mais filtros;
- j. Emissão de estatística de gravações por mensagens gravadas, ramais, números recebidos, internas, externas, transferências ou qualquer outro tipo de chamada obtida pelo gravador;
- k. Exibir em tempo real e on-line o estado do ramal;
- l. Aplicativo para instalação em computadores dos usuários que possuem os seus ramais selecionados pelo gravador para indicar se a chamada está sendo gravada ou não bem como informações básicas da chamada como tempo decorrido e numero chamador ou chamado e tipo do filtro aplicado a esta gravação;
- m. A consulta aos arquivos das gravações armazenadas no hardware deve possuir, no mínimo, os seguintes filtros de consulta:
 - I. Data/Hora inicial;
 - II. Data/Hora final;
 - III. Grupo;
 - IV. PA;
 - V. Ramal;
 - VI. Descrição;
 - VII. Número Origem ou destino das gravações;
 - VIII. Número do assinante A.
 - IX. Tipo da Chamada
 - X. Número de DDR / DNIS /ANI
- n. Busca através de palavras citadas na gravação
- o. Função para realizar o download das gravações realizadas para reprodução em kit multimídia;
- p. Permitir a programação e controle das gravações pelos supervisores. A programação deve ser no mínimo, por data de início/fim de gravação, com opção de gravação de chamadas entrantes e/ou saíntes;
- q. Deve ser possível anexar dados a gravação (indexador) tais como Numero origem, Número destino, Agente, Grupo, Rota, Linha, Data, Hora, Tipo da Chamada, servindo assim para facilitar a recuperação futura;
- r. Deverá permitir acrescentar comentários nas gravações independentes da gravação ser sob demanda ou Full time;
- s. As gravações das ligações deverão possui o formato MP3, AVI, ADPCM, GSM OU MWA e possibilitar a seleção do formato através da interface de gerenciamento fornecida pela CONTRATADA ao CONTRATANTE;

III - FACILIDADES DISCADOR

- a. Efetuar discagem automática baseada em critérios definidos pela CONTRATANTE conforme definido abaixo:
 - i. 8 Discagens ativas
 - ii. 8 Discagens Preditivas
- b. Sistema automático de ligações de saída para CAMPANHA OUTBOUND
- c. Sistema automático de ligações de saída para CAMPANHA OUTBOUND por grupo da campanha;
- d. O sistema discador deve ser utilizado para automatizar a geração das chamadas, sendo controlado pelo aplicativo, dispensando a PA da realização das chamadas manualmente, em realização de chamadas na solução do Call Center;
- e. Deve ser possível a emissão de modelos de relatórios da campanha efetuadas no Call Center;
- f. Deve ser disponibilizada uma interface amigável, para possibilitar o acompanhamento das campanhas pela supervisora do Call Center;
- g. Na geração da chamada através do Discador, a PA deve receber um dado associado à chamada gerada com informação de qual campanha está associada na chamada;
- h. Os dados estatísticos das chamadas saintes associados aos telefones de uma campanha devem ser armazenados em hardware e permanecer por um período indeterminado. Se o período for configurado, após esse período ficará armazenado em mídia segura, para ser restaurado quando necessário;
- i. Ferramenta de compilação de dados estatísticos de pesquisas realizadas pelo telemarketing ativo, receptivo, discagem automática ou preditiva;
- j. Relatório integrado com a URA permitindo enviar para o discador a lista de clientes que abandonaram as chamadas na URA, na Fila ou em atendimento;

IV – FACILIDADES TTS

- a. Os recursos serão alocados baseados em critérios da árvore da URA que serão selecionados a qualquer momento pela equipe do CONTRATANTE a seu critério;
- b. Processamento On-Line para conversão em voz;
- c. Monitoramento On-Line dos canais utilizados;
- d. A divulgação deverá fazer uso de voz feminina ou masculina podendo ser alterada a qualquer momento;
- e. A divulgação deverá fazer uso de voz no Idioma português do Brasil, perfeitamente inteligível e atendendo a características de entonação natural;
- f. Estes textos deverão ser convertidos automaticamente para voz por meio de técnica de conversão texto-fala, sendo então destinadas à divulgação.

V – FACILIDADES ASR

- a. Processamento On-Line para reconhecimento de voz;
- b. Monitoramento On-Line dos canais utilizados;

5.7.34. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DE HARDWARE

- a. A solução deverá utilizar a infraestrutura do CONTRATANTE de máquinas virtuais quando possível;
- b. A CONTRATADA poderá fornecer hardware servidor e placas necessárias ao pleno funcionamento da sua solução;
- c. A CONTRATADA deverá informar os requisitos mínimos de recursos a serem utilizados nas máquinas virtuais ou físicas;
- d. A solução não deve conter HardLocks por hardware como placas ou servidores dedicados;
- e. A solução deve suportar Virtualização;
- f. A solução deve suportar Clusterização através de software ou hardware;
- g. A solução deve ser compatível a plataforma 64 bits;
- h. A solução deve ser compatível com balanceamento de carga;
- i. O equipamento deve integrar-se ao PABX do Banco do Estado do Pará através de 4 entroncamentos digital;
- j. No caso de fornecimento do hardware para servidor:
 - I - Fornecer kit de instalação em RACK padrão 19' de 1 m de profundidade;
 - II - Fornecer kit Teclado, Mouse e Monitor LCD de no mínimo 15', Caixas de som e fone de ouvido com microfone, unidade gravador de DVD e periféricos para permitir o gerenciamento local e testes de funcionalidades no Servidor;
 - III - O equipamento deve ter no máximo as dimensões de um gabinete 4U para ser instalado em RACK existente no CONTRATANTE de 1m de profundidade;
 - IV - O servidor devera disponibilizar fonte e ventilação e alimentação com redundância;
 - V - O servidor CTI pode ser instalado em servidor separado a URA;
 - VI - O equipamento deve ser duplicado para manter o funcionamento e distribuição de carga.
- k. No caso de defeito de fabricação, a CONTRATADA deverá substituir o dispositivo físico sem quaisquer ônus para o CONTRATANTE;

5.7.35. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DE SOFTWARE

- a. A solução deverá ser disponibilizada na plataforma Web quando o possível;
- b. A solução deve possuir maior parte de sua implantação na plataforma .NET ou JAVA para desenvolvimento;
- c. A solução deve possuir qualificação para no mínimo .NET Framework 3.5 ou superior ou JAVA;
- d. A solução deve possuir qualificação para no mínimo Windows Server 2008 ou superior;
- e. A solução deve ser compatível a plataforma 64 bits;
- f. A solução deve possuir qualificação para no mínimo SQL Server 2008 ou superior;
- g. A solução deve possuir redundância e balanceamento de carga entre os servidores;
- h. A solução deve possuir processamento Multithread real;

- i. Servidor de transação COM+ ou qualquer outro para processamento dos componentes de negócio da solução;
- j. Plataforma de comunicação via Web browser;
- k. Interface de comunicação disponibilizada através de Web Services;
- l. Qualquer troca de mensagens necessárias entre as aplicações cliente e o servidor deve seguir o padrão SOAP;
- m. A comunicação entre o Software de validação e o software cliente deverá ser criptografada mantendo a integridade, identidade e confiabilidade da transação;
- n. Software de envio e recebimento de mensagens SMS para atendimento e funcionalidade de serviços personalizados;
- o. A solução deverá emitir relatórios de acessos, transações, taxa de ocupação, desempenho, cadastro com utilização de gráficos de pizza, barra e linhas.
- p. O equipamento deve integrar-se ao PABX do Banco do Estado do Pará através dos protocolos ISDN QSIG-GF/CAS e SIP;
- q. O Gravador deve ser compatível com o protocolo DR-LINK e IP DR-LINK devido a compatibilidade com a infraestrutura do PABX do CONTRATANTE;
- r. O equipamento deve implementar o protocolo CSTA Fase 2 para comunicação CTI com o PABX ou comunicar-se com servidor CTI próprio e este com o PABX;
- s. A solução deve implementar User Data, ANI, DNIS, CLID, Universal Call ID e Call ID;
- t. A solução deve permitir integração com CRM do CONTRATANTE através de componentes COM disponibilizados na estação do Agente e protocolo VXML;
- u. A solução deve estar baseada na topologia definida no ECMA 218;
- v. A solução deve possuir integração com protocolo TSAPI e TAPI;
- w. A solução deve possuir componentes de integração no formato TSERVER, TCALL Genesys;
- x. A solução deve utilizar-se do User Data do PABX para tráfego dos dados da chamada;
- y. A URA deverá permitir compatibilidade e ter a capacidade de interagir via TCP-IP Socket, COM, DCOM e com banco de dados relacional através de consultas SQL
- z. Fornecer um conjunto de ferramentas ou API ao CONTRATANTE para que o mesmo possa desenvolver ferramentas de comunicação com o Gravador Digital ou Softwares complementares de acordo com as suas necessidades respeitando os direitos de propriedade intelectual do fabricante;

5.7.36. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA MÓDULO DE GESTÃO

- a. Plataforma via Web browser;
- b. Base de dados de histórico de gerenciamento do sistema;
- c. A solução deverá possuir ferramenta de customização de novas funcionalidades que possam ser utilizadas pelo próprio gestor sem a necessidade de conhecimentos técnicos específicos;
- d. A solução deverá possuir gerenciador de acesso e limites por perfil, usuário, unidade e canal de atendimento com o objetivo de permitir ou não a execução de operações e transações;

e. O controle inclui a emissão de relatórios de histórico das transações, históricos das alterações, bloqueio e desbloqueio.

5.7.37. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA MÓDULO DE MONITORAMENTO

- a. A solução deverá possuir módulo de monitoramento nativo;
- b. A solução deverá permitir integração com sistema de monitoramento e disponibilidade;
- c. A solução deverá permitir controle e monitoramento de hardware específico quando houver;
- d. A solução deverá exibir em tempo real estado dos componentes de hardware e software da solução bem como utilização de recursos;
- e. A solução deverá emitir à título de exemplo, alerta sonoro, envio de email, sms ou mensagens smtp e registro em log de eventos do sistema operacional e da aplicação no caso de anormalidades registro de informações, alertas, erros ou erros críticos de forma configurável;
- f. A ferramenta de monitoramento deve ser totalmente independente da infraestrutura da solução para que a mesma continue seu funcionamento independente do funcionamento da solução monitorada bem como hardware onde a mesma encontra-se instalada.
- g. O software de monitoramento deverá informar on-line as transações realizadas durante o dia, total, com sucesso e com falha;
- h. O software de monitoramento deverá armazenar todos os dados a título de histórico;
- i. O software de monitoramento deverá emitir alertas visuais, sonoros e por email para situações identificadas como situações de risco;
- j. As situações de risco devem ser flexíveis como quantidade de tentativas por cliente, com falhas entre outros;
- k. O software de monitoramento deverá em modo de contingência permitir bypass nos controles quando o serviço estiver indisponível ou por solicitação do operador do sistema;
- l. Quando da indisponibilidade do serviço, o software de monitoramento deverá emitir alertas visuais, sonoros e via email;
- m. Quando da indisponibilidade do serviço, o software de monitoramento deverá armazenar as autenticações que sofreram bypass;
- n. A estatística de disponibilidade deverá ser informada on-line.
- o. O software de monitoramento deverá informar on-line as transações realizadas individual demonstrando o objeto selecionado, identificação do cliente, canal, localidade através de integração com os dados do CONTRATANTE;
- p. O software de monitoramento deverá informar on-line a ocupação dos canais, agentes, supervisores, chamadas, User Data, ANI, DNIS, CLID e Call ID bem como todos os dados ASN.1;

5.7.38. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DE SOFTWARE DO SUPERVISOR

- a. Monitoramento em tempo Real das chamadas por serviço (0800, Número único Nacional, Outros...), sem necessidade de atualizar a tela (Refresh) e canais de gravação;

- b. Monitoramento em tempo Real das filas de espera e gravação por canal, ramal ou usuário sem necessidade de atualizar a tela (Refresh);
- c. Monitoramento em tempo Real dos Agentes sem necessidade de atualizar a tela (Refresh);
- d. Monitoramento em tempo Real da média de atendimentos no intervalo configurado, do dia, filtrado por Grupo sem necessidade de atualizar a tela (Refresh);
- e. Reprodução dos arquivos de atendimento na própria ferramenta, Áudio e Vídeo
- f. Vínculo do áudio e Vídeo com a chamada telefônica
- g. Comandar a Gravação (Iniciar, Pausar, Parar...)
- h. Relatórios Estatísticos e Analíticos dos Serviços, Grupos, Filas e Agentes Por período, tipo de chamada, estado da chamada e gravações, com possibilidade de exportar para Banco de Dados e Excel;
- i. A solução deverá permitir a emissão de relatórios estatísticos referentes a um período contendo, no mínimo:
 - i. Quantidade de ligações recebidas
 - ii. Quantidades de ligações por opção de menu (assunto)
 - iii. Tempo médio de navegação
- j. A solução deverá permitir rastreamento de uma chamada através das escolhas selecionadas pelo usuário inclusive durante o atendimento, podendo esta chamada ser vinculada ao atendimento, transações executadas pelo agente, áudio e vídeo;

5.7.39. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DE SOFTWARE DO AGENTE

- a. Monitoramento das Chamadas (Atender, Transferir, Desligar...)
- b. Informação que sua chamada está sendo gravada por áudio e vídeo
- c. Comandar a Gravação (Iniciar, Pausar, Parar...)
- d. Monitoramento da fila do Atendente;
- e. Monitoramento da fila do Grupo do Atendente;
- f. Acesso aos Dados da Chamada;
- g. Sensor informando sobre o status da gravação;
- h. Visualização dos dados inseridos pelo usuário bem como identificação da chamada conforme definido no **item 5.5.3.s**;
- i. Deve ser integrado ao CRM através de componentes COM;

5.7.40. CAPACIDADE DE ATENDIMENTO, PROCESSAMENTO E CANAIS

Item	Descrição	Módulo	QTD
01	Atendimento de 240 Chamadas Simultâneas	URA	240
02	Atendimento de 16 Faxes Simultâneos	URA	16
03	Posições de Atendimento de Agente	URA	60
04	Posições de Supervisores	URA	6
05	Canais de Gravação Simultâneos	GRAVADOR	60
06	Canais de Discagem Simultâneos	DISCADOR	16
07	Canais de Conversão Simultâneos	TTS	60
08	Canais de Reconhecimento Simultâneos	ASR	60

5.7.41. CRONOGRAMA

- a. A execução de serviços de atualização tecnológica do sistema ou e fornecimento de hardware e software será de escolha exclusiva do CONTRATANTE, não ficando este obrigado a contratar a atualização tecnológica;
- b. A Ordem de Serviço contendo a solicitação de atualização tecnológica para os sistemas que abrangem a solução de URA está prevista para ocorrer no primeiro ano de contrato até o décimo segundo mês de vigência;
- c. A duração das atividades de atualização tecnológica, não poderão exceder o prazo de 90 dias corridos à partir da data da Ordem de Serviço;

5.8. MÓDULO CAPTURA DE TRANSAÇÕES

- a. A solução deverá possuir reutilização dos componentes de negócio com o concentrador de transações;
- b. A CONTRATADA deve fornecer todas as licenças de software e hardware necessárias para o pleno funcionamento da solução;
- c. A solução deverá processar no mínimo 100 transações por segundo em um único servidor sem degradação de desempenho que prejudique o seu pleno funcionamento;
- d. São exemplos de degradação do desempenho do sistema: transações pendentes, telas sem resposta e time-out de transações;
- e. A solução deverá minimizar a necessidade de envio de versões ou alterações dos sistemas durante a disponibilização de novas funcionalidades;
- f. A solução deverá quando possível reduzir o impacto das novas funcionalidades no ambiente em produção, evitando a interrupção total da solução;
- g. A solução deverá possuir regras de negócio disponibilizadas em componentes da solução e não em Bancos de Dados;
- h. A solução deverá implementar no mínimo as mesmas funcionalidades existentes em produção no CONTRATANTE;
- i. A solução deverá disponibilizar interface gráfica e de integração entre sistemas para a execução de transações bancárias e funcionalidades;
- j. A solução deve permitir alto nível de autenticação para validação do usuário;
- k. A criptografia das mensagens trafegadas entre seus módulos deve ser inerente ao produto;
- l. Compatibilidade com certificados digitais atuais;
- m. A CONTRATADA responderá pelas atividades de “captura”, “transporte”, “entrega” e “pré-processamento” de transações financeiras e não financeiras, visando à ampliação da capacidade de atuação do CONTRATANTE no mercado;
- n. A solução a ser disponibilizada tem como premissa básica dotar estabelecimentos comerciais indicados pelo CONTRATANTE de condições tecnológicas, técnicas e operacionais para a prestação de serviços;
- o. Cabe ao CONTRATANTE, a responsabilidade pelo credenciamento e homologação da instituição junto ao BACEN, conforme condições definidas através da Resolução BACEN 3.954, como também definição das regras de negócios a serem desenvolvidas entre o CONTRATANTE e os estabelecimentos;

- p. Prover o pré-processamento de transações bancárias, não bancárias e dos estabelecimentos comerciais;
- q. A CONTRATADA deverá gerir as chaves e os processos de criptografia;
- r. Estar em conformidade com a Resolução publicada pelo Banco Central do Brasil Nº. 3.954 de 24 de Fevereiro de 2011;
- s. A CONTRATADA deverá disponibilizar ambiente central de segurança para validação de chaves de acesso (máster key e working Key);
- t. As atualizações de versões contendo as regras de negócio devem ocorrer de forma automática nos terminais sem a necessidade de visitas e/ou intervenções físicas nos pontos;
- u. Disponibilização (fornecimento), instalação, manutenção e monitoração de links de transmissão de dados, por intermédio de linha discada, GPRS, ADSL, HDLC, SDLC, frame relay, Satélite, WI-FI, IP ou outro tipo de link mais moderno, permitindo a transmissão de dados entre os terminais de captura e o concentrador da CONTRATADA e o concentrador do CONTRATANTE;
- v. O CONTRATADO deverá disponibilizar toda a estrutura física necessária para prestação dos serviços de captura conforme item anterior como modems, links com operadoras de telecomunicações, Sim Cards e cabeamento;
- w. Sobre o item anterior, poderá o fornecedor utilizar-se do Link X.25 contendo 100 canais lógicos para receber as transações oriundas da rede Rempac desde que este seja suficientemente capaz de atender a demanda de transações sem qualquer perda;
- x. O meio de comunicação deverá ser informado ao CONTRATANTE caso a caso para autorização da instalação;
- y. A rede de correspondente bancário/não bancário e estabelecimentos comerciais do CONTRATANTE abrange a Região Metropolitana de Belém e municípios separados por região no Estado do Pará;
- z. Conciliação através de processamento de arquivos com o objetivo de validação do movimento diário;
- aa. Faz parte da solução o serviço de abertura do ponto, que inclui a instalação dos equipamentos com o respectivo aplicativo e a capacitação do comerciante, incluindo a disponibilização dos manuais de apoio e liberação do ponto para utilização.

5.8.42. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DE HARDWARE

- a. A solução deverá utilizar a infraestrutura do CONTRATANTE de máquinas virtuais;
- b. A CONTRATADA deverá informar os requisitos mínimos de recursos a serem utilizados nas máquinas virtuais ou físicas;
- c. A solução não deve conter HardLocks por hardware como placas ou servidores dedicados;
- d. A solução deve suportar Virtualização;
- e. A solução deve suportar Clusterização através de software ou hardware;
- f. A solução deve ser compatível a plataforma 64 bits;
- g. A solução deve ser compatível com balanceamento de carga;
- h. Atualmente o CONTRATANTE possui uma rede de captura da seguinte forma:
 - i. Equipamentos POS modelo Verifone Vx510/5150;
 - ii. Link Frame Relay;
 - iii. Link IP.

- i. O kit da solução deverá conter no mínimo os seguintes itens:
 - i. Terminal de Captura de Transações com Fonte de Alimentação Bivolt;
 - ii. Meio de comunicação incluindo hardware se necessário;
 - iii. Filtro de linha com 4 pontos;
 - iv. Estabilizador Bivolt com potência mínima de 600 VA;
 - v. Bobina;
 - j. O equipamento deve conter:
 - i. Leitor de código de barras/ CMC7;
 - ii. PIN Pad;
 - iii. Visor padrão gráfico LCD, com resolução de, no mínimo, 128 x 64 pixels, com retro-iluminação (backlight) e capacidade para exibição de 8 linhas x 16 caracteres no modo texto;
 - iv. Teclado Alfanumérico;
 - v. Teclado padrão mínimo de 16 (dezesseis) teclas, contendo, no mínimo, os seguintes tipos de teclas: numérico 0 a 9 com função alfanumérica; “Cancel”, “Backspace/Clear” e “Enter” de cores vermelha, amarela e verde, respectivamente, atendendo padrão EMV, bloco de teclas de função e/ou programáveis para rolagem de tela vertical e horizontal.
 - vi. Leitor de cartões dotado de leitor de tarja magnética, tipo passagem ou inserção, e leitor para cartões com tecnologia de chip, tipo inserção, ambos manuais;
 - vii. Capacidade de leitura de Tarjas magnéticas trilha 1 e 2 nos padrões ISO-7811/6 (HiCo) e ABA-ANSI/ISO/ABNT;
 - viii. Capacidade de entrada de Cartões com chip para leitura e gravação nos padrões ISO 7816/1-3 e EMV’ 96 ver 3.1.1 - Nível 1, ou versão superior. Deverá suportar os protocolos T=0 e T=1 e permitir o reconhecimento de SmartCard pertencentes às classes “A”, “B” e “AB” (5V, 3V).
 - ix. A impressora deverá ser padrão gráfica, com sistema de impressão térmica direta;
 - x. Densidade/Resolução: 8 pontos/mm (203 x 203 dpi);
 - xi. Caracteres por linha: Mínimo de 40;
 - xii. Velocidade: Impressão de, no mínimo, 12 linhas por segundo;
 - xiii. Sensor: Que indique, no mínimo, fim de papel (easy load);
 - xiv. Facilidade: Permite fácil substituição de bobina (drop in/easy loading);
 - xv. Consumível: Utiliza bobinas de papel termosensível, com 57 ou 58 mm de largura, gramatura de 56 g/m², espessura de 60 micra e comprimento de, no mínimo, 25 metros.
 - k. Os equipamentos definidos acima servem para exemplificar a infraestrutura necessária para a prestação do serviço. Caso a CONTRATADA possua modelo que esteja divergente do indicado, deve atentar para as funções descritas em cada item;
 - l. No caso de defeito de fabricação, a CONTRATADA deverá substituir o dispositivo físico sem quaisquer ônus para o BANPARÁ;
 - m. A substituição de partes e peças bem como a solução como um todo é de responsabilidade da CONTRATADA;
 - n. O fornecimento de bobina é de responsabilidade da CONTRATADA, sendo o endereço de entrega o mesmo referido no item **28.12**;
 - o. A CONTRATADA deverá manter o controle do consumo das bobinas por estabelecimento, fornecendo meios de consulta ao CONTRATANTE;
 - p. Atualmente o CONTRATANTE possui uma rede de equipamentos POS modelo Verifone Vx510/5150;

- q. A critério do CONTRATANTE poderá ser delegada a CONTRATADA a manutenção dos equipamentos de propriedade do CONTRATANTE;
- r. Também a critério do CONTRATANTE poderá ser delegada a CONTRATADA a utilização dos equipamentos de propriedade do CONTRATANTE;
- s. A infraestrutura pode ser agrupada em:
 - i. Ponto SEM TELECOM – Ponto contendo os equipamentos necessários para a captura de transações incluindo o fornecimento de Linha Discada e Modem GPRS discado;
 - ii. Ponto COM TELECOM – Ponto contendo os equipamentos necessários para a captura de transações incluindo a contratação de Link Dedicado como LINK GPRS ou GSM, LINK ADSL, Frame relay ou SATELITE;

5.8.43. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DE SOFTWARE

- a. A solução deverá ser disponibilizada na plataforma Web quando o dispositivo permitir;
- b. A solução deve possuir maior parte de sua implantação na plataforma .NET ou JAVA para desenvolvimento;
- c. A solução deve possuir qualificação para no mínimo .NET Framework 3.5 ou superior ou JAVA;
- d. A solução deve possuir qualificação para no mínimo Windows Server 2008 ou superior;
- e. A solução deve ser compatível a plataforma 64 bits;
- f. A solução deve possuir qualificação para no mínimo SQL Server 2008 ou superior;
- g. A solução deve possuir redundância e balanceamento de carga entre os servidores;
- h. A solução deve possuir processamento Multithread real;
- i. Servidor de transação COM+ ou qualquer outro para processamento dos componentes de negócio da solução;
- j. Plataforma de comunicação via Web browser;
- k. Interface de comunicação disponibilizada através de Web Services;
- l. Qualquer troca de mensagens necessárias entre as aplicações cliente e o servidor deve seguir o padrão SOAP;
- m. A comunicação entre o Software de validação e o software cliente deverá ser criptografada mantendo a integridade, identidade e confiabilidade da transação;
- n. A solução deverá emitir relatórios de acessos, transações, taxa de ocupação, desempenho, cadastro com utilização de gráficos de pizza, barra e linhas;
- o. A solução de estar em conformidade com as especificações a serem definidas pelo CONTRATANTE, considerando padrão de mensagens ISO 8583;
- p. O desenvolvimento de novas funcionalidades está previsto para a equipe de manutenção através dos **itens 2.3.1, 2.3.2 e 2.4.2.**
- q. Dotado de sistema nativo de criptografia, embarcado no hardware do equipamento, que implemente os algoritmos DES, 3DES e RSA;

- r. Possui método de gerenciamento de chaves de criptografia Master/Session Key, PKI e DUKPT simultâneos em área protegida. Capacidade de armazenamento de até 10 chaves Master Keys em áreas protegidas;
- s. Possui PinPad e processamento em módulo de segurança encapsulado, totalmente inacessível, em conformidade com a especificação Physical Security Requirements da Norma ISO 1349-1:1998(E);
- t. Lacre lógico e físico que revela a tentativa de acesso ao interior do terminal e do PINPad (tamper-evident);
- u. Disponibilização de API SDK para desenvolvimento de funcionalidades pela CONTRATANTE quando assim de sua escolha;

5.8.44. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA MÓDULO DE GESTÃO

- a. Plataforma de comunicação via Web browser;
- b. Base de dados de histórico de gerenciamento do sistema;
- c. A solução deverá possuir ferramenta de customização de novas funcionalidades que possam ser utilizadas pelo próprio gestor sem a necessidade de conhecimentos técnicos específicos;
- d. A solução deverá possuir gerenciador de acesso e limites por perfil, usuário, unidade e canal de atendimento com o objetivo de permitir ou não a execução de operações e transações;
- e. O controle inclui a emissão de relatórios de histórico das transações, históricos das alterações, bloqueio e desbloqueio;
- f. Monitoração e gestão do parque de equipamentos, sendo responsabilidade da CONTRATADA o fornecimento de toda infraestrutura tecnológica necessária, abrangendo os aspectos de funcionamento, tráfego de dados, links de comunicação e roteamento de transações;
- g. Base de dados de histórico de transações e cadastramentos;
- h. Base de dados contendo o cadastro dos Correspondentes Bancários/Não Bancários, Estabelecimentos Comerciais, Canais, Links, Equipamentos, Versão de Sistema e vínculo entre estes;
- i. Controle de vínculo do correspondente bancário, não bancário e estabelecimento comercial com o terminal;

5.8.45. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA MÓDULO DE MONITORAMENTO

- a. A solução deverá possuir módulo de monitoramento nativo;
- b. A solução deverá permitir integração com sistema de monitoramento e disponibilidade;
- c. A solução deverá permitir controle e monitoramento de hardware específico quando houver;
- d. A solução deverá exibir em tempo real estado dos componentes de hardware e software da solução bem como utilização de recursos;
- e. A solução deverá emitir à título de exemplo, alerta sonoro, envio de email, sms ou mensagens smtp e registro em log de eventos do sistema operacional e da aplicação no caso de anormalidades registro de informações, alertas, erros ou erros críticos de forma configurável;
- f. A ferramenta de monitoramento deve ser totalmente independente da infraestrutura da solução para que a mesma continue seu funcionamento independente do funcionamento da solução monitorada bem como hardware onde a mesma encontra-se instalada.

- g. O software de monitoramento deverá informar on-line as transações realizadas durante o dia, total, com sucesso e com falha;
- h. O software de monitoramento deverá informar on-line as transações realizadas individual demonstrando o tipo de equipamento, identificação do cliente, correspondente bancário/não bancário, estabelecimento comercial, transação, canal e localidade através de integração com os dados do CONTRATANTE;
- i. O software de monitoramento deverá armazenar todos os dados a título de histórico;
- j. O software de monitoramento deverá emitir alertas visuais, sonoros e por email para situações identificadas como situações de risco;
- k. As situações de risco devem ser flexíveis como quantidade de transações negadas ou com erro por sistema, por cliente, com falhas entre outros;
- l. O software de monitoramento deverá permitir o bloqueio do terminal quando o serviço estiver indisponível ou por solicitação do operador do sistema;
- m. Quando da indisponibilidade do serviço, o software de monitoramento deverá emitir alertas visuais, sonoros e via email;
- n. Quando da indisponibilidade do serviço, o software de monitoramento deverá armazenar as transações ou equipamentos que sofreram bloqueio;
- o. Demonstrar o estado atual de forma On-Line de todos os equipamentos desde que permitido pelo meio de comunicação;
- p. A estatística de disponibilidade deverá ser informada on-line.

5.8.46. QUANTITATIVO DE EQUIPAMENTOS POR TIPO DE LINK PREVISTOS

Item	Descrição	Min	Max
01	KIT COM TELECOM – GPRS/GSM	20	100
02	KIT COM TELECOM – ADSL	5	25
03	KIT COM TELECOM – SATÉLITE	25	325
04	KIT SEM TELECOM	700	2.550

5.8.47. QUANTITATIVO DE BOBINAS CONSUMIDAS EM 2012

A tabela abaixo demonstra o fornecimento de bobinas de 30 metros de comprimento no ano de 2012, sendo que o mês atípico de agosto refere-se ao evento anual Feira Pan-Americana do Livro.

Mês	Quantidade Fornecida
Janeiro	200
Fevereiro	200
Março	- 0 -
Abril	200
Mai	168
Junho	168
Julho	280
Agosto	1.580
Setembro	400
Outubro	224
Novembro	392
Dezembro	200
Total	3.812

O cupom do Banpará tem de 7 a 8 cm de comprimento e é impresso em duas vias para as transações de compra, estorno e simulação.
As demais transações de controle, tais como inicialização, abertura e fechamento não emitem cupom.

5.8.48. REGIÕES E MUNICÍPIOS ATENDIDOS PELA REDE DE CAPTURA DE TRANSAÇÕES DO BANPARÁ.

Entende-se como região metropolitana de Belém os municípios de Ananindeua, Belém, Benevides, Marituba e Santa Bárbara do Pará, bem como os respectivos distritos.

Região	Item	Município	Microrregião	Distância da Capital km
Metropolitana de Belém	01	Ananindeua (e distritos)	Belém	10
	02	Belém (e distritos)	Belém	
	03	Benevides (e distritos)	Belém	30
	04	Marituba (e distritos)	Belém	20
	05	Santa Bárbara do Pará (e distritos)	Belém	34
Nordeste	06	Abaetetuba	Cametá	51
	07	Acará	Tomé-açu	65
	08	Augusto Correia	Bragantina	212
	09	Aurora do Pará	Guamá	129
	10	Baião	Cametá	188
	11	Barcarena	Belém	14
	12	Bonito	Bragantina	133
	13	Bragança	Bragantina	195
	14	Bujaru	Castanhal	51
	15	Castanhal	Castanhal	75
	16	Santa Isabel do Pará	Castanhal	41
	17	Santo Antonio do Tauá	Castanhal	53
	18	Inhangapi	Castanhal	83
	19	Cachoeira do Piriá	Guamá	217
	20	Cametá	Cametá	142
	21	Capanema	Bragantina	149
	22	Capitão Poço	Guamã	162
	23	Concórdia do Pará	Tomé-açu	85
	24	Garrafão do Norte	Guamá	170
	25	Igarapé-açu	Bragantina	105
	26	Igarapé-Miri	Cametá	76
	27	Ipixuna do Pará	Guamá	165
	28	Irituia	Guamá	123
	29	Limoeiro do Ajuru	Cametá	110
	30	Mocajuba	Cametá	166
	31	Moju	Tomé-açu	55
	32	Mãe do rio	Guamá	125
	33	Nova esperança do Piriá	Guamá	193
	34	Nova Timboteua	Bragantina	126
	35	Oeiras do Pará	Cametá	161
	36	Ourém	Guamá	155
	37	Peixe-Boi	Bragantina	134
	38	Primavera	Bragantina	164
	39	Quatipuru	Bragantina	176
40	Santa Luiza do Pará	Guamá	155	
41	Santa Maria do Pará	Bragança	104	
42	Santarém Novo	Bragantina	137	
43	São Domingos do Capim	Guamá	85	
44	São Francisco do Pará	Bragantina	84	
45	São Miguel do Guamã	Guamá	115	
46	Tailândia	Tomé-açu	172	
47	Tomé-açu	Tomé-açu	113	
48	Tracuateua	Bragantina	182	
49	Viseu	Guamá	263	
Baixo Amazonas	50	Alenquer	Santarém	701
	51	Almeirim	Almeirim	478
	52	Belterra	Santarém	772
	53	Curuá	Santarém	736
	54	Faro	Óbidos	918
	55	Juruti	Óbidos	846
	56	Monte Alegre	Santarém	623
	57	Óbidos	Óbidos	781
	58	Oriximiná	Óbidos	818
	59	Placas	Santarém	688
	60	Porto de Moz	Almeirim	416
	61	Prainha	Santarém	554
	62	Santarém	Santarém	710
	63	Terra Santa	Óbidos	888

Ilha do Marajó	64	Afuá	Furos de Breves	256
	65	Anajás	Furos de Breves	167
	66	Bagre	Portel	191
	67	Breves	Furos de Breves	221
	68	Cachoeira do Arari	Arari	70
	69	Ch6aves	Arari	218
	70	Cola6res	Salgado	62
	71	Currallinho	Furos de Breves	149
	72	Curuçá	Salgado	107
	73	Gurupá	Portel	349
	74	Magalhães Barata	Salgado	123
	75	Maracanã	Salgado	138
	76	Marapanim	Salgado	121
	77	Melgaço	Portel	249
	78	Muaná	Arari	79
	79	Ponta de Pedras	Arari	41
	80	Portel	Portel	262
	81	Salinópolis	Salgado	157
	82	Salvaterra	Arari	77
	83	Santa cruz do Arari	Arari	114
84	Soure	Arari	87	
85	São Caetano de Odivelas	Salgado	94	
86	São João da Ponta	Salgado	93	
87	São João de Pirabas	Salgado	164	
88	São Sebastião da Boa Vista	Furo de Breves	120	
89	Terra Alta	Salgado	80	
90	Vigia	Salgado	77	
Sudeste	91	Abel Figueiredo	Paragominas	579
	92	Água Azul do Norte	Parauapebas	982
	93	Bannach	São Félix do Xingu	684
	94	Bom Jesus do Tocantins	Paragominas	606
	95	Brejo Grande do Araguaia	Marabá	719
	96	Breu Branco	Tucuruí	719
	97	Canaã dos Carajás	Parauapebas	577
	98	Conceição do Araguaia	Conceição do Araguaia	1.068
	99	Cumaru do Norte	São Félix do Xingu	1.108
	100	Curionópolis	Parauapebas	795
	101	Dom Eliseu	Paragominas	451
	102	Eldorado dos Carajás	Parauapebas	521
	103	Floresta do Araguaia	Conceição do Araguaia	1.007
	104	Goianésia do Pará	Paragominas	456
	105	Itupiranga	Tucuruí	420
	106	Jacundá	Tucuruí	527
	107	Marabá	Marabá	436
	108	Nova Ipixuna	Tucuruí	582
	109	Novo Repartimento	Tucuruí	348
	110	Ourilândia do Norte	São Félix do Xingu	1.058
	111	Palestina do Pará	Marabá	718
	112	Paragominas	Paragominas	212
	113	Parauapebas	Parauapebas	836
	114	Pau-d'Arco	Redenção	996
	115	Piçarra	Redenção	873
	116	Redenção	Redenção	1.023
	117	Rio Maria	Redenção	937
	118	Rondon do Pará	Paragominas	370
	119	Santa Maria das Barreiras	Conceição do Araguaia	1.189
	120	Santana do Araguaia	Conceição do Araguaia	1.255
121	Sapucaia	Redenção	878	
122	São Domingos do Araguaia	Marabá	725	
123	São Félix do Xingu	São Félix do Xingu	1.165	
124	São Geraldo do Araguaia	Redenção	830	
125	São João do Araguaia	Marabá	725	
126	Tucumã	São Félix do Xingu	1.067	
127	Tucuruí	Tucuruí	287	
128	Ulianópolis	Paragominas	390	
129	Xinguara	Redenção	643	
130	Altamira	Altamira	906	
131	Anapú	Altamira	772	
Sudoeste	132	Aveiro (Pará)	Itaituba	1.359
	133	Itaituba	Itaituba	1.381
	134	Jacareacanga	Itaituba	1.736
	135	Medicilândia	Altamira	988
	136	Novo Progresso	Itaituba	1.709

137	Pacajá	Altamira	696
138	Rurópolis	Itaituba	1.235
139	Senador José Porfírio	Altamira	912
140	Trairão	Itaituba	1.377
141	Uruará	Altamira	1.090
142	Vitória do Xingu	Altamira	951

5.8.49. CRONOGRAMA

- a. A execução de serviços de atualização tecnológica do sistema ou e fornecimento de hardware e software será de escolha exclusiva do CONTRATANTE, não ficando este obrigado a contratar a atualização tecnológica;
- b. Caso o CONTRATANTE venha a emitir a Ordem de Serviço de atualização tecnológica, deverá ser fornecido imediatamente os quantitativos mínimos descritos na tabela no item anterior;
- c. A Ordem de Serviço contendo a solicitação de atualização tecnológica para os sistemas que abrange a solução de Captura de Transações está prevista para ocorrer no primeiro ano de contrato até o sexto mês de vigência;
- d. A duração das atividades de atualização tecnológica não poderão exceder o prazo de 180 dias corridos à partir da data da Ordem de Serviço;

5.9. SERVIÇO DE SOBREAVISO

5.9.50. Prestação do serviço de suporte técnico é integral, ou seja, 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 (8hs 12hs e 14hs às 18hs). 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.

5.9.51. 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, serão providos 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 o CONTRATANTE acionará a CONTRATADA por meio da abertura de um CHAMADO TÉCNICO efetuado por meio de ligação telefônica gratuita, e-mail e/ou fax para o suporte fornecido pela CONTRATADA;
- b. Quando da abertura do CHAMADO TÉCNICO o CONTRATANTE será informado do NUMERO DO CHAMADO (número sequencial único) que identificará toda a evolução do chamado até seu encerramento;

5.9.52. Define-se como “Tempo máximo de diagnóstico” o período compreendido entre o horário da ABERTURA DO CHAMADO e o horário de comunicação ao CONTRATANTE de um diagnóstico da situação.

5.9.53. Define-se como “Tempo máximo de resolução do problema”, ao período compreendido entre o horário da ABERTURA DO CHAMADO TÉCNICO e o horário de retorno do pleno funcionamento do serviço, fato confirmado pelo ENCERRAMENTO DO CHAMADO TÉCNICO emitido exclusivamente pelo CONTRATANTE.

5.9.54. O CHAMADO TÉCNICO somente será encerrado quando for devidamente datado e assinado o termo de aceite do serviço por um funcionário do CONTRATANTE;

5.9.55. Caso a avaliação do serviço não seja satisfatória, o termo de aceite não será assinado e o tempo de atendimento e resolução do problema continuarão a ser contabilizados.

5.9.56. Os empregados da CONTRATADA, somente terão acesso às dependências do CONTRATANTE, devidamente identificados (identificação funcional) e serão obrigados a cumprir todas as normas de segurança e procedimentos estabelecidos pela CONTRATANTE.

5.10. SERVIÇO DE SUPORTE A INFRAESTRUTURA

5.10.57. Buscar novas tecnologias para modernizar a infra-estrutura de TI, buscando subsidiar a equipe da Contratante no planejamento de crescimento e manutenção da área.

5.10.58. Consolidar as necessidades de infra-estrutura, buscando informação em cada uma das áreas (Redes de Dados, Redes WAN, Produção, Sistemas e Dados e Monitoramento) -trimestralmente;

5.10.59. Coordenar as tarefas de implantação, substituição e atualização de soluções destinadas à infra-estrutura de hardware e software da Contratante, prevendo prazos, custos, recursos, e qualidade.

5.10.60. Elaborar relatório detalhado das funcionalidades necessárias de equipamentos e softwares a serem adquiridos, destinados à infra-estrutura, conforme demanda;

5.10.61. Levantar preliminarmente custos de hardware e softwares, conforme demanda;

5.10.62. Gerar e manter atualizado o inventário dos equipamentos das áreas de Infra-estrutura on-line;

5.10.63. Subsidiar tecnicamente os processos de aquisição.

5.10.64. Subsidiar os servidores da Contratante na elaboração de projetos de estruturas físicas como armazenamento, servidores e lógicas das redes;

5.10.65. Sugerir melhores práticas de monitoramento de serviços de TI;

5.10.66. Alertar sobre a reincidência de ocorrências;

5.10.67. Produzir e/ou solicitar as rotinas e scripts para execução de tarefas de primeiro e segundo níveis;

5.10.68. Elaborar relatórios técnicos que subsidiem a Contratante no gerenciamento de contratos de terceiros;

5.10.69. Manter os desenhos das topologias da Rede Local e WAN atualizados e completos;

5.10.70. Subsidiar a CONTRATANTE na elaboração de projetos de estruturas físicas e lógicas das redes WAN;

5.10.71. Fazer o levantamento de necessidades do Contratante, sugerir topologia e padrões de equipamentos para as redes de dados WAN;

5.10.72. Avaliar o dimensionamento correto dos links de dados e voz e sugerir melhoria da relação custo/benefício e/ou acréscimo de banda, para os links da intranet e Internet.

5.10.73. Subsidiar os servidores do Contratante na elaboração de projetos de estruturas físicas e lógicas da infra-estrutura de armazenamento de dados (Storage Area Network – SAN) e backup;

5.10.74. Acompanhar a execução dos projetos de dados e voz.

5.10.75. Administrar e configurar o storage em todas as suas funcionalidades, destacando:

- i. Virtualização de volumes;
- ii. Particionamento;
- iii. Conexão entre os servidores e storage;
- iv. Cópias por ponteiros;
- v. Replicação/duplicação de dados;
- vi. Designação de LUN's e volumes NFS/CIFS;
- vii. Criação de volumes lógicos;
- viii. Aumento e/ou diminuição de volumes lógicos;

5.10.76. Avaliar e configurar o Sistema de Armazenamento de Dados – Switchs, placas de rede ethernet e fibra, caminhos redundantes, performance, perda de pacotes e confiabilidade.

5.10.77. Utilizar software de gerenciamento de redes, serviços e sistemas para implantar o monitoramento contínuo dos ativos de armazenamento;

5.10.78. Aplicar de forma pró-ativa os arquivos necessários para atualização de software e correção de falhas e vulnerabilidades nos equipamentos dos ativos de armazenamento;

5.10.79. Monitoramento de performance e auditoria de falhas;

5.10.80. Manter documentação completa da instalação e configuração dos sistemas de armazenamento;

5.10.81. Gerar relatórios e gráficos de desempenho do Sistema de Armazenamento de Dados;

5.10.82. Manter sistemas de alta-disponibilidade, cluster, balanceamento de carga e tolerância a falhas para as aplicações críticas;

5.10.83. Manter documentação completa da instalação e funcionamento dos servidores de aplicação, inclusive topologias dos nós de clusters e sistemas de balanceamento de carga;

5.10.84. Gerar relatórios e gráficos de desempenho e tempo de resposta dos ativos de rede;

5.10.85. Instalação e manutenção de Serviços de Virtualização de Servidores;

- i. Instalação e Configuração do ESX Server;
- ii. Adicionar Hosts para o vcenter;
- iii. Criação de máquinas Virtuais;
- iv. Administração de licenças do ESX vmware;
- v. Instalação do vmware Tools para o Windows;
- vi. Sincronizar horas entre Máquinas Virtuais e serviço de console;
- vii. Administração de Templates e Clones de Máquinas Virtuais;
- viii. Conversão de máquinas Virtuais para Templates e vice-versa ;
- ix. Clone de máquinas virtuais para templates;
- x. Criação e Administração do Virtual Switches;
- xi. Virtual Switches;

- xii. Administração e configuração de acesso ao iscsi Datastore ;
- xiii. Criação do vmkernel para o iscsi Storage ;
- xiv. Criação e Administração do VMFS datastore;
- xv. Adicionar e estender e remover VMFS;
- xvi. Criação e Administração de NFS Datastorage;
- xvii. Configuração do NTP Client no ESX Server;
- xviii. Consulta de Logs;
- xix. Administração de sistemas de arquivos;
- xx. Cluster e ambientes de Alta Disponibilidade;
- xxi. Configuração e utilização de discos em Storage;
- xxii. Criação de Array;
- xxiii. Associar Hosts a LUN;
- xxiv. Particionamento do Storage;
- xxv. Monitoramento de Performance;
- xxvi. Monitoramento de Logs;

6. CABERÁ A CONTRATADA

6.1. Prestar os serviços no prazo, quantidade e especificações solicitadas conforme as características descritas na sua proposta e no edital;

6.2. 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), Anexos IV e V respectivamente, sobre os quais se obriga a dar ciência a seus funcionários, que tiverem acesso nas dependências do Banco, e aos que possuem acesso remoto.

6.3. Observar as normas e procedimentos internos do CONTRATANTE no que se refere aos REQUISITOS DE SEGURANÇA PARA OS CONTROLES DE ACESSO AOS SISTEMAS INFORMATIZADOS, Anexo V, do edital os quais poderão ser atualizados a qualquer momento pelo CONTRATANTE;

6.4. Observar, no momento da execução de qualquer serviço, os padrões definidos nos MODELOS DE TELA PARA OS CONTROLES DE ACESSO AOS SISTEMAS INFORMATIZADOS, Anexo XII do edital, os quais poderão ser atualizados a qualquer momento pelo CONTRATANTE;

6.5. Observar, no momento de execução de qualquer serviço, os padrões definidos no PROCESSO DE DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE DO CONTRATANTE, Anexo XI do edital, os quais poderão ser atualizados a qualquer momento pelo Banco;

6.6. Colocar nos prazos contratados, os profissionais à disposição do CONTRATANTE para execução dos serviços;

6.7. 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 da CONTRATADA não manterão qualquer vínculo empregatício com o CONTRATANTE;

- 6.8.** Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 6.9.** Responsabilizar-se pelos danos causados direta ou indiretamente ao CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo quando do fornecimento dos produtos contratados não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade em caso de fiscalização e/ou acompanhamento pelo CONTRATANTE;
- 6.10.** Não subcontratar, total ou parcialmente, a execução das atividades constantes no objeto deste termo de referência;
- 6.11.** Sobre a subcontratação, não é entendido como subcontratação os itens complementares (insumos) que viabilizem a execução das atividades como links de comunicação, hardware e software, proprietários ou não;
- 6.12.** Não transferir as obrigações da CONTRATADA para outra terceira, seja por cessão ou qualquer outro dispositivo sem a prévia consulta e concordância do CONTRATANTE;
- 6.13.** É permitida a participação de consórcio na forma e nas condições definidas no Art. 33 da lei de licitações 8.666/93;
- 6.14.** Manter garantia contra bugs (falhas de programação);
- 6.15.** Observar os prazos apresentados no cronograma de execução do serviço, bem como o prazo de entrega deste;
- 6.16.** Dar ciência ao CONTRATANTE, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade verificada na execução dos serviços;
- 6.17.** Fornecer a 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.
- 6.18.** A homologação da solução será vinculada à entrega dos manuais técnicos na Língua Portuguesa ou Inglesa e de usuários na Língua Portuguesa, mencionada neste documento;
- 6.19.** Manter sempre atualizado os manuais técnicos, de usuário e de produção, quando os sistemas, objeto deste contrato, sofrerem alguma alteração;
- 6.20.** 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 Banco, das quais venha a ter conhecimento ou às quais venha a ter acesso por força do cumprimento do contrato, não podendo sob qualquer pretexto, utilizá-las para si, invocar, revelar, reproduzir ou delas dar conhecimento a terceiros, responsabilizando-se em caso de descumprimento da obrigação assumida por eventuais perdas e danos e sujeitando-se às cominações legais, nos termos da Lei 4.595 de 31/12/1964 e demais leis, permitindo ainda que o CONTRATANTE, a qualquer tempo, fiscalize o seu uso;

6.21. 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;

6.22. Colaborar com o CONTRATANTE no desenvolvimento de qualquer procedimento de auditoria que o Banco 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;

6.23. Buscar novas tecnologias para modernizar a solução de multicanal, subsidiando a equipe da CONTRATANTE no planejamento de crescimento dos serviços prestados pelos canais de atendimento;

6.24. 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;

6.25. Coordenar as equipes ou terceirizados da CONTRATANTE na execução das tarefas de desenvolvimento, integração, implantação, substituição e atualização de soluções de sistemas, prevendo prazos, custos, recursos, e qualidade;

6.26. Subsidiar tecnicamente os processos de aquisição de novos sistemas ou funcionalidades dos produtos existentes;

6.27. Subsidiar as equipes ou terceirizados da CONTRATANTE na elaboração de novos projetos que envolvam desenvolvimento de sistemas;

6.28. Sugerir, coordenar e implantar melhores práticas no desenvolvimento de sistemas de TI;

6.29. Auxiliar na revisão de código fonte ou arquitetura de sistemas sugerindo modificações para que os recursos consumidos pelos sistemas sejam corretamente dimensionados pelo CONTRATANTE levando em consideração a relação custo/benefício dos recursos necessários;

6.30. Analisar a viabilidade e o impacto das soluções;

6.31. Auxiliar a CONTRATANTE quanto ao dimensionamento da capacidade de hardware e configuração dos servidores para garantir as funcionalidades dos sistemas;

6.32. Auxiliar na homologação das versões de ferramentas utilizadas para o desenvolvimento de aplicações (bibliotecas e servidores de aplicação);

6.33. 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;

6.34. 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;

6.35. Responsabilizar-se pelos empregados que colocar a disposição do CONTRATANTE se for o caso, observadas as legislações trabalhistas e a Lei Previdenciária Social;

6.36. 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;

6.37. Manter a guarda dos equipamentos e demais bens de propriedade da CONTRATANTE, quando utilizados, permitindo que este, a qualquer tempo, fiscalize o seu uso.

6.38. 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;

6.39. Fornecer treinamento em soluções desenvolvidas pela CONTRATADA, referentes ao objeto deste termo de referência, sem ônus algum para o CONTRATANTE, conforme as seguintes condições:

6.39.86. Esse treinamento deve permitir a operação e compreensão das principais características da solução;

6.39.87. 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 Banco, para no máximo 15 pessoas;

6.39.88. 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;

6.39.89. Ao final desse treinamento, o Termo de Aceite de Atividade – ver Anexo VII – deverá ser preenchido e devidamente assinado pelos treinados. Caso a avaliação do curso não seja satisfatória, o termo de aceite não será assinado, e a CONTRATADA será obrigada a ministrar novo treinamento, sem ônus ao CONTRATANTE;

6.40. 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.

6.41. 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;

6.42. 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;

6.43. 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 a CONTRATADA. O processo deve fazer uso da ferramenta de controle de versão disponibilizada pelo CONTRATANTE.

7. CABERÁ AO BANPARÁ

7.1. Designar gestor que efetuará sua representação perante a CONTRATADA para determinação, avaliação, acompanhamento e aprovação dos serviços por ela realizados;

7.2. 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, conforme referido no **Item 6.41**;

7.3. Prestar os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA, no que diz respeito ao contrato;

7.4. Efetuar os pagamentos devidos, observadas as condições estabelecidas no contrato.

8. FISCALIZAÇÃO

8.1. Sem prejuízo da plena responsabilidade da CONTRATADA, este contrato será fiscalizado pelo CONTRATANTE, por meio de funcionários a serem indicados por este.

8.2. Não obstante a licitante vencedora seja a única e exclusiva responsável pela execução do objeto contratado, o Banco reserva-se o direito de, sem que

de qualquer forma restrinja a plenitude desta responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização da licitante vencedora, diretamente, pela área de canais – SUREC (Superintendência de Relacionamento de Canais de Atendimento) com apoio da área de TI (Tecnologia da Informação) – SUTEC (Superintendência de Tecnologia do CONTRATANTE) ou por outros prepostos especialmente designados pelo Banco.

9. SIGILO DAS INFORMAÇÕES

9.1. A CONTRATADA obriga-se, durante o curso do Contrato e após o seu término, ao mais completo e absoluto sigilo com relação a toda informação de qualquer natureza referente às atividades do CONTRATANTE, das quais venha a ter conhecimento ou às quais venha a ter acesso por força do cumprimento do presente 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 correlatas.

9.2. Informações Confidenciais" significam os dados ou informações confidenciais desenvolvidas ou adquiridas pelo CONTRATANTE ou pela Licitante vencedora e cuja divulgação ou utilização não autorizada, por qualquer das partes, poderá ser prejudicial a um ou a outro.

9.3. O CONTRATANTE e a Licitante vencedora tratarão sigilosamente todas as informações confidenciais, produtos e materiais que as contenham, não podendo ser copiados ou reproduzidos, publicados, divulgados ou de outra forma colocados à disposição, direta ou indiretamente, de qualquer pessoa, a não ser empregados, agentes ou contratados do CONTRATANTE e/ou da Licitante vencedora que deles necessitem para desempenhar as suas funções no Banco, sem que para tanto seja devido o consentimento prévio do CONTRATANTE ou comunicado da Licitante vencedora.

9.4. As partes se obrigam a instruir sua equipe e prepostos a respeito das presentes disposições, as quais deverão ser observadas mesmo após o término ou cancelamento do futuro CONTRATO.

10. DIREITOS DE PROPRIEDADE, MARCAS, PATENTES E DIREITOS AUTORAIS

10.1. Quaisquer artefatos resultantes dos serviços sob a responsabilidade da Licitante vencedora incluindo pesquisas, documentação e códigos-fonte, sob os objetos e dispositivos deste contrato, serão de propriedade exclusiva do CONTRATANTE desde que não haja violação da Lei de direitos Autorais e deverão: (I) ser claramente designados como confidenciais, (II) incluir todas as marcas e indicações que façam referência ao proprietário, conforme apropriado, e (III) ter o mesmo grau de confidencialidade, proteção e legitimidade do original;

10.2. Todo o código-fonte oriundo de customização de sistemas e aplicativos, sendo esses criados pela CONTRATADA ou repassados a esta pelo CONTRATANTE incluindo sua documentação funcional e técnica, durante a vigência do contrato, são de propriedade do CONTRATANTE;

10.3. Caso a CONTRATADA utilize, para a prestação dos serviços objetos deste contrato, sistemas, aplicativos ou ferramentas indispensáveis para o total funcionamento da solução e que não permitam customização das suas funcionalidades, estes sistemas, aplicativos ou ferramentas devem ter seus códigos-fonte cedidos ao CONTRATANTE desde que não haja violação da Lei de direitos Autorais;

10.4. Caso a CONTRATADA opte por fornecer sistemas, aplicativos ou ferramentas que se enquadrem ao entendimento do item anterior, e que a disponibilização do código-fonte viole a Lei de direitos Autorais, esses sistemas, aplicativos ou ferramentas deverão ser customizáveis para o atendimento das necessidades do CONTRATANTE;

10.5. Entende-se como customização, a alteração do funcionamento padrão inicial e das funcionalidades pré-definidas e propriedades inerentes dos sistemas, aplicativos ou ferramentas;

10.6. Deverão ser fornecidos ao CONTRATANTE, o qual armazenará em cofre de segurança lacrado, os seguintes arquivos magnéticos: 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, código fonte e todas as bibliotecas utilizadas para o desenvolvimento para que possam ser acessados somente em caso da extinção do presente contrato ou da CONTRATADA, garantindo ao CONTRATANTE a migração do sistema.

10.7. Entende-se por código fonte o conjunto de palavras escritas de forma ordenada, contendo instruções em uma linguagem de programação, de maneira lógica.

11. COTAÇÃO DE PREÇOS DOS SERVIÇOS

11.1. 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;

11.2. No caso da Atualização Tecnológica da Rede de Captura de Transações, há um quantitativo de correspondentes bancário onde a CONTRATADA deverá fornecer o meio de comunicação para prover a prestação de serviço;

11.3. Também no caso da Atualização Tecnológica da Rede de Captura de Transações, a CONTRATADA fornecerá ao CONTRATANTE o equipamento de captura de transações e seus periféricos, KIT DE CAPTURA tornando-se propriedade do CONTRATANTE;

11.4. O valor a ser pago pelo serviço de Captura de Transações conforme **item 2.2.3.5** será um composto variável por correspondente bancário/não bancário,

estabelecimento comercial, equipamento, tipo de meio de comunicação e quantitativo de transações;

11.5. O valor a ser pago pelo serviço de Atualização Tecnológica conforme **item 2.2.3.1, 2.2.3.2, 2.2.3.3 e 2.2.3.4** será preço fixo de acordo com a solução a ser atualizada. A cotação de preço será para cada solução;

11.6. Para cada módulo da atualização tecnológica deverá estar incluso os valores referentes a licenças e serviços profissionais para implantação e customização das funcionalidades existentes no CONTRATANTE;

11.7. O valor a ser pago pelos serviços de suporte e manutenção prestados pelos recursos locais, nos termos dos **itens 2.3.1, 2.3.2 e 2.3.3**, será preço fixo de acordo com a quantidade de recursos requisitados pela CONTRATANTE. A cotação de preço será para cada recurso;

11.8. O valor a ser pago pelos serviços de Fábrica de Software conforme **item 2.4.2** será por Pontos de Função. A cotação de preço será para cada Ponto de Função;

11.9. O valor a ser pago pelos serviços de Sobreaviso conforme **item 2.3.4** será preço fixo;

11.10. Após o início do atendimento de Sobreaviso, será pago o valor referente a cada hora de serviço de atendimento definidos no Banco de Horas dentro dos limites estabelecidos no **item 2.4.1**. A cotação de preço será para cada hora de atendimento;

11.11. O valor a ser pago pelos serviços que consumiram horas do Banco de Horas conforme **item 2.4.1** será preço variável. A cotação de preço será para cada hora;

11.12. O valor a ser pago pelos serviços de Mensagens Curtas conforme **item 2.2.3.3** será variável por quantidade de mensagens;

11.13. A cada novo desenvolvimento de nova funcionalidade, a produtividade será negociada entre o banco e a licitante vendedora, onde será utilizado o método abaixo para se definir a cotação final do projeto;

Descrição do Serviço	Valor
Conceituação, Especificação, Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas e de Aplicativos e Documentação	XX Pontos de Função (A)
Produtividade	P
Fator de Ajuste	1
Total	A x P x 1

12. COTAÇÃO DE PREÇOS DE HARDWARE E SOFTWARE

12.1. Na cotação de preços para fornecimento de hardware, ampliação de licenças de software, módulos da solução ou outros sistemas de apoio a solução principal referentes a atualização tecnológica, deverão constar todos os tributos;

12.2. Nos valores referentes ao item anterior, devem incluir também a Garantia, Suporte e Manutenção de Hardware e Software;

12.3. Entende-se como Garantia de Hardware o período que prevê a substituição ou reparo de componentes da solução ofertada sem ônus para o CONTRATANTE;

12.4. Entende-se como Suporte e Manutenção de Hardware a substituição ou reparo de componentes da solução ofertada pelo valor demonstrado por preço fixo a ser pago anualmente pelo CONTRATANTE;

12.5. O valor de Suporte e Manutenção de Hardware será pago após o término da Garantia de Hardware;

12.6. Entende-se como Garantia de Software o período que prevê a substituição, atualização ou correção de componentes da solução ofertada sem ônus para o CONTRATANTE;

12.7. Entende-se como Suporte e Manutenção de Software a substituição, atualização ou correção de componentes da solução ofertada pelo valor demonstrado por preço fixo a ser pago anualmente pelo CONTRATANTE;

12.8. O valor de Suporte e Manutenção de Software será pago após o término da Garantia de Software;

12.9. O período de Garantia dos itens de Hardware fornecidos devem ser de no mínimo 12 meses à partir da data de entrega do equipamento;

12.10. A contratação de Suporte e Manutenção de Hardware e Software poderá a critério do CONTRATANTE renová-lo durante a vigência deste contrato dentro dos prazos estabelecidos por lei;

12.11. O custo dos serviços para a implantação e customização de novos módulos, sistemas ou hardware referentes a atualização tecnológica devem estar inclusos nos valores previstos para cada item do objeto;

12.12. Os itens como licenças, software e hardware fornecidos dentro do processo de atualização tecnológica devem conter em sua composição de preços o valor discriminado para a prestação de serviço de manutenção e suporte por 12 meses.

13. MEDIÇÃO, EXECUÇÃO E PAGAMENTO DOS SERVIÇOS

13.1. 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 recursos humanos e físicos.

13.2. Os serviços objeto desta licitação serão implementados conforme a demanda e priorização apresentadas pelo CONTRATANTE, que comunicará a 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 Ordens de Serviços (OS) solicitadas e autorizadas.

13.3. Fica subentendido o compromisso de pagamento mensal, independente de Ordem de Serviço para o quantitativo mínimo referente aos itens de Suporte e Manutenção, **item 2.3.1, 2.3.2, 2.3.3 e 2.3.4;**

13.4. 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;

13.5. Além disso, o CONTRATANTE, ao seu critério, poderá executar com o seu pessoal próprio, fases do ciclo de construção das aplicações;

13.6. 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	(%) de distribuição
Iniciação	0,10
Planejamento	0,35
Execução	0,40
Transição/Encerramento	0,15

13.7. O CONTRATANTE somente pagará a contratada os serviços referentes às fases efetivamente realizadas, apurados ao final destas, de acordo com os procedimentos de medição estabelecidos no Termo de referência;

13.8. A cada projeto, a taxa de entrega será negociada entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, onde será utilizado o método abaixo para se definir o prazo final do projeto, estando esta taxa de entrega limitada em no máximo 10 (dez) horas por Ponto de Função;

Descrição do Serviço	Valor
Projeto	XX Pontos de Função (A)
Taxa de entrega (em horas por Ponto de Função)	E
Prazo (horas)	A x E

13.9. O pagamento será efetuado mediante fatura relativa aos serviços efetivamente prestados. O pagamento somente será efetuado após o aceite

formal do CONTRATANTE, por servidor(es) devidamente autorizados para tal fim;

13.10. Os custos relacionados aos deslocamentos, ocorridos em função de entendimento, validação e/ou aceite das Ordens de Serviço, serão por conta da CONTRATADA;

13.11. 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.

14. TRANSFERÊNCIA TECNOLÓGICA

14.1. No prazo máximo de 90 (noventa) dias antes da finalização do contrato, seja por decurso de vigência ou por rescisão antecipada, a CONTRATADA fica obrigada a promover a transição contratual com transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando, se solicitado, os técnicos do CONTRATANTE ou os da nova pessoa jurídica que continuará a execução dos serviços;

14.2. 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 módulos da solução;

14.3. Não é item de transferência tecnológica o treinamento ou esclarecimento de tecnologias que entende-se ser inerentes ao receptor das informações, excluindo-se as tecnologias proprietárias quando este não violar Lei de direitos Autorais;

14.4. A transferência tecnológica deve ser tratada como uma Ordem de Serviço específica para este fim, distinta das demandas de manutenção;

15. SUPERVISÃO E CONTROLE DOS SERVIÇOS

15.1. Como instrumento auxiliar no método de trabalho que permite a determinação, coordenação, supervisão, controle e fiscalização da execução dos serviços, será utilizada a “Ordem de Serviço (OS)”, conforme modelo apresentado no Anexo II. Todas as atividades realizadas no âmbito dos **Item 5.1** deste contrato deverão ser sustentadas por este mecanismo de controle, conforme a seguinte sequência de eventos:

16. RECEBIMENTO DA ORDEM DE SERVIÇO PARA EXECUÇÃO DE ATIVIDADES

16.1. O CONTRATANTE emitirá ordem de serviço para a CONTRATADA, contendo a descrição dos serviços que deverão ser executados.

16.2. O CONTRATANTE adotará os critérios abaixo na apuração do tipo de serviço a ser contratado

Tipo de Serviço	Descrição	Tipo de Contagem
Desenvolvimento de novos projetos	Novo Projeto	Conforme estabelecido no item 20.4 deste edital
Manutenção Evolutiva, Corretiva ou Preventiva	Acréscimo, exclusão ou extensão de funcionalidade em aplicativo existente.	Conforme estabelecido no item 20.5 deste edital
Manutenção Adaptativa e Perfectiva	Mudança de versão de produto ou ambiente operacional e mudanças visuais.	Conforme estabelecido no item 20.5 deste edital

16.3. De posse desta ordem de serviços, a CONTRATADA deverá, dentro dos prazos previstos no quadro abaixo, atender a solicitação, sanar possíveis dúvidas, avaliar a nível macro o esforço de trabalho da demanda e emitir proposta à Ordem de Serviço com base na produção da medição por estimativa via FPA, conforme **item 17**.

Dimensão Macro da Demanda	Prazo de Avaliação do Projeto encaminhado pelo Banco e indicação de custo e prazo para implantação. (proposta da contratada)	Prazo para reavaliação do custo e prazo para implantação do projeto, caso a proposta da contratada seja criticada pelo Banco.
Até 50 PF estimados	até 3 dias úteis	até 2 dias úteis
Entre 51 e 100 PF estimados	até 4 dias úteis	até 2 dias úteis
Maior que 100 PF estimados	até 5 dias úteis	até 3 dias úteis

16.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar pelo menos um profissional que possua competência para criticar, de forma fundamentada, as ordens de serviços enviadas pelo Banco, assim que estas forem solicitadas e emitir uma proposta para cada OS – Ordem de Serviço;

16.5. 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;

16.6. Quando a proposta da contratada estiver de acordo com as estimativas do banco, será emitido o termo de aceite, o qual ensejará o início das atividades.

16.7. Estas demandas deverão ser encaminhadas via sistema de gerenciamento de projeto e atividades a ser disponibilizado pela contratada.

16.8. O registro dos profissionais a serem alocados nas demandas também deverá ser efetuado através do sistema de gerenciamento de projetos e atividades a ser disponibilizado pela contratada;

16.9. A critério do CONTRATANTE, a Ordem de Serviço será direcionada para a equipe local ou de fábrica;

16.10. Para o atendimento previsto pela equipe local, a contagem de Ponto de Função norteará apenas o esforço necessário para a completa execução da atividade, não servindo para calcular o valor do serviço, uma vez que os serviços da equipe local correspondem aos serviços de Suporte e Manutenção, que são remunerados por valor fixo nos termos do **item 11.7**;

16.11. Uma determinada atividade poderá ser enviada para equipe local e fábrica simultaneamente desde que nenhum dos itens da demanda sejam executados pelos dois grupos. Essa medida tem como objetivo acelerar a entrega de atividades que permitam tal compartilhamento de artefatos sem que haja pagamento duplicado para a atividade.

17. PRODUÇÃO DA MEDIÇÃO POR ESTIMATIVA VIA FPA

17.1. Nesta fase, a CONTRATADA deverá produzir análise estimativa de Pontos de Função – FPA com base no CPM (Counting Practices Manual), Versão 4.3 ou superior, publicado pelo IFPUG (International Function Point User Group) relativo à demanda enviada, a fim de informar ao CONTRATANTE o custo e prazo aproximado da execução da referida demanda.

17.2. Em casos de projetos onde ainda não for possível estabelecer os valores funcionais de cada componente funcional da Contagem (Arquivos Lógicos Internos, Arquivos de Interface Externa, Entrada Externa, Saída Externa e Consulta Externa), estes componentes deverão se identificados e associados com a complexidade média, conforme tabela abaixo:

Componente	Complexidade	P.F
ALI	Média	10
AIE	Média	7
EE	Média	4
SE	Média	5
CE	Média	4

17.3. Em caso do CONTRATANTE não aprovar a proposta da contratada em relação à Ordem de Serviço, os trabalhos envolvidos até a produção da FPA por

estimativa serão remunerados apenas para a fase de Iniciação da demanda, com base no quadro do **item 13.6**.

17.4. A CONTRATADA deverá observar os prazos para apresentação da medição, proposta à Ordem de serviço, conforme quadro do **item 16.3**, sendo que deverá disponibilizar pelo menos um profissional que possua competência em Análise de Pontos de Função para executar esta tarefa.

17.5. Em caso do CONTRATANTE discordar da Proposta apresentada, poderá em conjunto com a CONTRATADA, refazer a proposta de forma a chegarem a um acordo. Ao final desta fase a CONTRATADA deverá fornecer nova proposta com a FPA por estimativa da demanda e, se for o caso, o CONTRATANTE emitirá o termo de aceite ou não à proposta apresentada pela CONTRATADA.

17.6. O encaminhamento deste orçamento também deverá ser efetuado através do sistema de gerenciamento de projetos e atividades a ser disponibilizado pela contratada.

18. EXECUÇÃO DA ORDEM DE SERVIÇO

18.1. Após a emissão do termo de aceite da proposta pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA terá até 5 (cinco) dias úteis para mobilizar equipe e informar quais os profissionais selecionados para construção da referida demanda.

18.2. O registro dos profissionais a serem alocados nas demandas também deverá ser efetuado através do sistema de gerenciamento de projetos e atividades a ser disponibilizado pela contratada.

18.3. 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 da fase de implementação, e se houver divergência com a contagem inicial, será considerada para dimensionamento a última contagem, caso o diferencial entre a estimativa inicial e a medição final enseje uma majoração, esta não poderá ser superior a 15%, em relação à estimativa inicial. No caso da medição final ser inferior a estimativa inicial, para efeito de pagamento será considerada a menor medida.

19. TÉRMINO DA EXECUÇÃO

19.1. Após a execução de cada ciclo da demanda, a contratada deverá informar ao CONTRATANTE que a demanda está concluída, finalizando a demanda no sistema de gerenciamento de projetos.

19.2. Além disso, deverá encaminhar toda a documentação pertinente a entrega da fase da demanda, acompanhados da especificação técnica e da memória de cálculos de Pontos de Função efetuada após a realização da demanda, ou seja, a medição final.

19.3. Independente dos processos de acompanhamento e supervisão exercidos diretamente pela CONTRATADA para seus níveis operacionais, o CONTRATANTE exercerá supervisão e acompanhamento da execução do contrato e dos serviços prestados, utilizando profissional(is) de sua equipe designado(s) para este fim.

19.4. Dentre as diversas funções de acompanhamento e supervisão a serem exercidas, pode-se destacar:

- Teste integrado, homologação e validação de módulos entregáveis, sistemas e programas;
- Verificação e aprovação de programas;
- Verificação da qualidade e correção de programas;
- Auditoria dos códigos-fontes;
- Verificação da qualidade e correção na prestação dos serviços, realização de reuniões para planejamento, organização e avaliação da prestação dos serviços;
- Proposição de modificação na sistemática de prestação dos serviços, dentre outras.

19.5. Se o CONTRATANTE detectar inconformidades na execução de qualquer demanda, a CONTRATADA deverá proceder de imediato os respectivos ajustes, sem incidir qualquer remuneração adicional pela execução destes ajustes.

19.6. Quando o CONTRATANTE entender que a fase executada para atendimento da demanda estiver em conformidade com o solicitado, deverá emitir termo de aceite desta fase e os faturamentos respectivos estarão autorizados.

20. MEDIÇÃO DOS SERVIÇOS VIA FPA

20.1. A medição dos serviços tomará como referência as especificações e informações contidas nas “Ordens de Serviço (OS)” e no resultado apurado da efetiva prestação do serviço a ser registrado em “Relatório de Acompanhamento Mensal”.

20.2. A medição de cada fase das ordens de serviços aprovadas para pagamento será realizada no final de cada etapa do projeto, conforme quadro do **item 13.6**.

20.3. FATORES DE AJUSTE

20.3.90. Para efeito de contagens de Pontos de Função para todo ciclo de vida do projeto, a medição será considerada de tal forma que a contagem de Pontos de Função Não Ajustados seja igual à contagem de Pontos de Função Ajustados (Fator de Ajuste unitário).

20.4. DESENVOLVIMENTO DE NOVOS PROJETOS

20.4.91. Os projetos de desenvolvimento terão com referência o Manual de Práticas e Contagem de Pontos de Função – CPM 4.3 ou superior (IFPUG), a fim de permitir o dimensionamento do tamanho dos sistemas e esforço necessário para realização dos serviços, devendo ser observado o disposto no **item 20.3;**

20.4.92. PROJETOS – IMPLANTAÇÃO E TESTES

- a. A implantação dos projetos nas instalações do Banco será de responsabilidade da CONTRATADA, acompanhados de técnicos indicados pelo CONTRATANTE.
- b. Entende-se por implantação a instalação e configuração dos projetos no ambiente de Homologação e também no ambiente de Produção, com a atualização dos respectivos artefatos (código-fonte, documentação e demais entregáveis) fazendo uso da ferramenta de controle de versão disponibilizada pelo CONTRATANTE.
- c. Ao final de cada implantação, será de responsabilidade da CONTRATADA a confecção de um documento de entrega, contendo as configurações da implantação. Este Termo de Aceite (Anexo VII) deverá ser homologado pelo CONTRATANTE.
- d. Para fins de se efetuar a homologação, todo o processo de instalação e configuração do sistema deverá ser documentado pela CONTRATADA sob a forma de relatório ou roteiro e disponibilizá-lo através da ferramenta de atualização de versão fornecida pelo CONTRATANTE, de forma que os técnicos da Contratante possam reproduzir a instalação do sistema quando necessário consultando a documentação.
- e. Os produtos (mídias e documentação pertinente) referentes aos Projetos instalados e configurados deverão ser disponibilizados ao CONTRATANTE através da ferramenta de atualização de versão fornecida pelo Banco.
- f. Os documentos entregues deverão ser redigidos na Língua Portuguesa conforme os acordos ortográficos vigentes durante a execução do contrato.
- g. Caso sejam necessárias eventuais alterações nos sistemas legados para interfaceamento com os Projetos, estas serão realizadas pela Contratante, a partir das especificações técnicas disponibilizadas pela CONTRATADA.
- h. Caso haja a necessidade de técnicos da contratada nas dependências do CONTRATANTE devido a não adequação da solução a ser contratada aos requisitos funcionais exigidos, a própria CONTRATADA irá arcar com os custos operacionais desses técnicos.
- i. Entende-se como custo operacional a emissão da passagem aérea e despesas referentes à estadia, alimentação e deslocamento, entre outros.

20.4.93. PROJETOS – DOCUMENTAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO TÉCNICA

- a. Os manuais técnicos, de usuário e de operação deverão ser entregues em meio eletrônico ao CONTRATANTE e serão passíveis de cópia e impressão e/ou divulgação para uso interno do CONTRATANTE.

- b. Toda documentação deve ser entregue em Língua Portuguesa conforme os acordos ortográficos vigentes durante a execução do contrato.
- c. Para que o risco da ocorrência de erros nos aplicativos seja mitigado, a CONTRATADA realizará a homologação técnica dos mesmos, avaliando os seguintes itens:
- d. Existência de rotinas de tratamento de erros, com mensagens claras aos usuários e aos técnicos sobre o motivo do erro e a solução indicada;
- e. Relatório do impacto de funcionalidades criadas ou atualizadas sobre todas as funcionalidades existentes;
- f. Portabilidade das aplicações para adequação às novas versões dos ambientes já utilizados, como: Banco de Dados, Sistema Operacional, Linguagem de Programação, Navegador de Internet e Arquitetura de Hardware.
- g. Demais itens relacionados à área de tecnologia também serão avaliados na Homologação Técnica na medida em que a CONTRATADA achar necessário.
- h. O Sistema deverá ser entregue acompanhado de seus respectivos manuais:
- i. Manual de Operação: Deverá conter as descrições das funcionalidades, configuração (estrutura, relatórios), manutenção de dados (backup e restore);
- j. Manual Técnico: Deverá conter no mínimo, os seguintes documentos: Procedimentos para Instalação, Diagrama de Implantação, Interfaces Utilizadas de Outros Sistemas, Interfaces Disponibilizadas para Outros Sistemas;
- k. Deverão ser fornecidos ao CONTRATANTE, o qual armazenará em cofre de segurança lacrado, os seguintes arquivos magnéticos: 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, código fonte e todas as bibliotecas utilizadas para o desenvolvimento para que possam ser acessados somente em caso da extinção do presente contrato ou da Contratada, garantindo ao CONTRATANTE a migração do sistema.
- l. Entende-se por código fonte o conjunto de palavras escritas de forma ordenada, contendo instruções em uma linguagem de programação, de maneira lógica.

20.4.94. PROJETOS – PRODUÇÃO

- a. O processo de “entrada em produção” dos projetos deve ser de responsabilidade operacional do CONTRATANTE, supervisionado pela CONTRATADA.
- b. Caso haja necessidade de técnicos da CONTRATADA nas dependências do CONTRATANTE, tal serviço será prestado sem ônus algum ao CONTRATANTE.
- c. Entende-se “entrada em produção” a observação de um ciclo completo de funcionamento do projeto.

20.4.95. PROJETOS – SEGURANÇA

- a. Deverá permitir que o CONTRATANTE copie e mantenha cópias do Produto e da respectiva documentação para fins internos, inclusive para realização de testes, backup, reposição e recuperação de acidentes.
- b. Os funcionários da empresa contratada somente terão acesso às dependências do CONTRATANTE devidamente identificados e serão obrigados a cumprir todas as normas de segurança das dependências acessadas.
- c. Os arquivos de dados gerados e administrados pelo Produto serão de uso e acesso exclusivo e intransferível do CONTRATANTE.
- d. Conceder acesso a arquivos, dados, documentos, para fins de cumprimento de cláusulas contratuais, será ato excepcional e será realizado pelo CONTRATANTE por tempo determinado.
- e. O contrato deve garantir a mais absoluta confidencialidade aos dados e arquivos administrados pelo produto.

20.5. PROJETOS DE MANUTENÇÃO

20.5.96. Os projetos de Manutenção terão com referência o cálculo descrito abaixo, levando em consideração os fatores de impacto de funções excluídas ou reclassificadas, alteração dos arquivos lógicos e transações, a fim de permitir o dimensionamento do tamanho da manutenção dos sistemas e esforço necessário para realização dos serviços:

Onde:

PFM: Pontos de Função de projeto de Manutenção

UPF_{Add}: Número de Pontos de Função não ajustados das funções incluídas pelo projeto de melhoria.

UPF_{Alt}: Número de Pontos de Função não ajustados (após a melhoria) das funções modificadas

UPF_{Exc}: Número de Pontos de Função não ajustados das funções excluídas pelo projeto de melhoria.

FI_{Add}: Fator de impacto para funcionalidades adicionadas. A esta variável será atribuído o valor 1 (um).

FI_{Alt}: Fator de impacto para funcionalidades alteradas. A esta variável será atribuído o valor 0,6 (zero virgula seis).

FI_{exc}: Fator de impacto para funcionalidades excluídas e reclassificadas. A esta variável será atribuído o valor 0,4 (zero virgula quatro).

UPF_{Adap}: Número de Pontos de Função de atividades não passíveis de mensuração.

20.5.97. Ressalta-se que além da Manutenção das funcionalidades em questão e da documentação do projeto de manutenção, a documentação das funcionalidades deve ser atualizada pela contratada

20.5.98. Uma função de dados (Arquivo Lógico Interno ou Arquivo de Interface Externa) é considerada alterada quando houver inclusão ou exclusão de tipo de dados. Também é considerada alterada se algum tipo de dado sofrer

mudança de tamanho (número de posições) ou tipo de campo, caso a mudança decorra de alteração de regra de negócio.

20.5.99. Uma função transacional (Entrada Externa, Consulta Externa e Saída Externa) é considerada alterada, quando a alteração contemplar:

- i. Mudança de tipos de dados;
- ii. Mudança de arquivos referenciados
- iii. Mudança de lógica de processamento

20.5.100. Define-se lógica de processamento como requisitos especificamente solicitados pelo usuário para completar um processo elementar. Esses requisitos devem incluir as seguintes ações:

- i. Validações são executadas
- ii. Fórmulas matemáticas e cálculos são executados;
- iii. Valores equivalentes são convertidos;
- iv. Dados são filtrados e selecionados através da utilização de critérios;
- v. Condições são analisadas para verificar quais são aplicáveis;
- vi. Um ou mais ALIs são atualizados;
- vii. Um ou mais ALIs e AIEs são referenciados;
- viii. Dados ou informações de controle são recuperados;
- ix. Dados derivados são criados através da transformação de dados existentes, para criar dados adicionais;
- x. O comportamento do sistema é alterado;
- xi. Preparar e apresentar informações para fora da fronteira;
- xii. Receber dados ou informações de controle que entram pela fronteira da aplicação;
- xiii. Dados são reordenados.

20.5.101. Considera-se função alterada, qualquer mudança em funcionalidades da aplicação devido às mudanças de Regras de Negócio.

20.5.102. O CONTRATANTE adotará a tabela abaixo para apuração da equivalência em Pontos de Função de atividades não passíveis de mensuração pela técnica de Análise de Pontos de Função, desde que estas atividades não possuam relação direta com a entrega de requisitos funcionais, ou seja, quando não forem relacionadas à entrega de uma funcionalidade a ser modificada e/ou incluída e/ou excluída utilizando a técnica de Análise de Pontos de Função. A quantidade de Pontos de Função (PF) equivalente aos itens não mensuráveis será obtida pela multiplicação da Base de Cálculo pelo Fator de Equivalência em PF.

Item	Base de Cálculo	Fator de Equivalência em PF
Layout de telas e arquivos Contempla alterações de layouts de telas ou arquivos sem que haja alteração de funcionalidade.	Quantidade de itens de layout alterados	0,04
Campos e Variáveis Contempla a inclusão, alteração ou exclusão de campos e variáveis	Quantidade de campos	0,08

em programas e tabelas sem que tenha havido mudança na funcionalidade.		
Mensagens Contempla alteração de mensagens de retorno a usuários.	Quantidade de mensagens alteradas	0,04
Menus Contempla a inclusão, alteração ou exclusão de menus ou telas de ajuda a usuário (helps).	Quantidade de menus ou telas incluídos ou alterados	0,1
Dados Hard Coded Contempla a inclusão, alteração ou exclusão de dados pertencentes a listas (combo box) ou tabelas físicas.	Quantidades de dados	0,04
Code Table Contempla a necessidade de criação, alteração ou exclusão de tabelas Code Table e respectivas Tuplas.	Inclusão de Tabela	0,15
	Alteração de Tabela	0,10
	Exclusão de Tabela	0,15
	Inclusão de Tupla	0,05
	Alteração de Tupla	0,05
	Exclusão de Tupla	0,05
Parâmetros de Processamento Contempla a necessidade de alteração dos valores dos parâmetros, sem que a lógica de processamento tenha sido alterada.	Quantidade de Parâmetros ajustados.	0,01
Atualização de Browser Demandas para uma aplicação existente ou parte de uma aplicação existente executar em versões mais atuais de browsers ou navegadores distintos.	Quantidade de Pontos de Função da rotina	0,15
Manutenção de Documentação de Sistemas Legados Demandas extraordinárias de documentação ou atualização de documentação de sistemas ou rotinas legados. Este item não se refere às documentações produzidas quando do desenvolvimento de rotinas ou sistemas.	Quantidade de Pontos de Função da rotina	0,05
Treinamento Extra Quando solicitada pelo CONTRATANTE a realização de treinamentos extras, além do realizado quando da entrega da manutenção/projeto de desenvolvimento.	Quantidade de Pontos de Função das rotinas apresentadas.	0,01

20.6. PONTOS DE FUNÇÃO DE TESTES

20.6.103. Quando solicitado pelo CONTRATANTE, a realização de testes extras, o tamanho das funções a serem testadas deve ser aferido em Pontos de Função de Teste (PFT).

20.6.104. A contagem de Pontos de Função de Teste não se relaciona com as funcionalidades incluídas, alteradas ou excluídas em projeto de manutenção.

20.6.105. A contagem de PFT deve considerar o seguinte [NESMA, 2009]:

- i. Determinar o tamanho em Pontos de Função de cada função de dados ou transacionais envolvidas no teste.
- ii. Calcular o tamanho em Pontos de Função de todas as funções de dados ou transacionais envolvidas no teste.
- iii. A conversão do PFT em Ponto de Função deve ser feita de acordo com a fórmula $PF = PFT \times 0,10$
- iv. As funções testadas consideradas no PFT devem ser documentadas.

21. ACIONAMENTO TÉCNICO

21.1. Disponibilização de central de atendimento 0800 com funcionamento diário 24X7X365 para informações, dúvidas e reclamações, bem como acionamento e acompanhamento de chamados visando intervenções técnicas, verificações de indisponibilidade ou defeitos, reparos, inclusive os emergenciais;

21.2. Outros meios de comunicação deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA como email e Website para que os chamados possam ser acompanhados;

21.3. Para o item de Captura de Transações a central de atendimento conforme definido no **item 21.1**, deverá cumprir o papel de Suporte de Primeiro Nível para o cliente externo do CONTRATANTE, cadastrado como correspondente bancário/não bancário ou estabelecimento comercial, com o objetivo de identificar e solucionar o problema;

21.4. Caso o problema que se refere o item anterior não for solucionado, um incidente deve ser gerado para a equipe de Segundo nível podendo ser ela o CONTRATANTE para questões de negócio, para a equipe de campo da CONTRATADA para problemas técnicos que requerem reparo, trocas ou intervenções locais ou para a equipe de desenvolvimento da CONTRATADA para correção de falhas de sistema;

21.5. A CONTRATADA deve disponibilizar a cada alteração do chamado envio de email reportando o status do mesmo;

21.6. As Ordens de Serviço de que trata o **item 15** também devem ser encaradas como chamado, passando pelos processos de resolução, entrega e encerramento.

22. NÍVEIS DE SERVIÇO

22.1. Os problemas em sistemas serão tratados por nível de severidade, os quais serão atribuídos pelo CONTRATANTE. Sendo os seguintes os níveis de severidade:

22.1.106. 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.

- i. Nestes casos o problema será comunicado à CONTRATADA, a qual deverá iniciar o trabalho de imediato;
- ii. O serviço deverá ser executado de forma contínua até a solução definitiva ou de uma solução de contorno;
- iii. 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;

22.1.107. 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. Também é aplicado na ocorrência de índice de erros superior a 0,3 erros por Ponto de Função (PF) na entrega de componentes.

- i. Nesses casos, o problema será comunicado à CONTRATADA, a qual deverá iniciar o trabalho de imediato. O serviço deverá ser executado de forma contínua até a solução definitiva ou a disponibilização de uma solução de contorno para o problema.
- ii. O prazo para a CONTRATADA disponibilizar a solução de contorno é de até 3 (três) 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 7 (sete) dias corridos, contados a partir da hora da abertura do CHAMADO TÉCNICO.

22.1.108. Nível 3 – Leve em sistemas.

Falhas de menor importância que não afetem o processamento, nem a prestação do serviço.

- i. Nesses casos, o problema será comunicado à CONTRATADA, a qual deverá iniciar o trabalho de imediato. O serviço deverá ser executado de forma contínua até a solução definitiva ou a disponibilização de uma solução de contorno para o problema;
- ii. 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;

22.2. Os atrasos no(s) cronograma(s) constante(s) em proposta(s) apresentada(s) pela licitante vencedora para fins de execução de Ordem(s) de Serviço(s)-OS serão tratados por nível de severidade, os quais serão atribuídos pelo CONTRATANTE. São os seguintes os níveis de severidade:

22.2.109. Nível 1 – Gravíssimo em cronogramas.

Atrasos iguais ou superiores a 100% (cem por cento) do prazo total previsto na proposta apresentada pela CONTRATADA para fins de execução da respectiva Ordem de Serviço – OS.

22.2.110. Nível 2 – Grave em cronogramas.

Atrasos iguais ou superiores a 50% (cinquenta por cento) e inferiores a 100% (cem por cento) do prazo total previsto na proposta apresentada pela CONTRATADA para fins de execução da respectiva Ordem de Serviço – OS.

22.2.111. Nível 3 – Médio em cronogramas.

Atrasos iguais ou superiores a 25% (vinte e cinco por cento) e inferiores a 50% (cinquenta por cento) do prazo total previsto na proposta apresentada pela CONTRATADA para fins de execução da respectiva Ordem de Serviço – OS.

22.2.112. Nível 4 – Leve em cronogramas.

Atrasos inferiores a 25% (vinte e cinco por cento) do prazo total previsto na proposta apresentada pela CONTRATADA para fins de execução da respectiva Ordem de Serviço – OS.

22.3. Os problemas em hardware serão tratados por nível de severidade, os quais serão atribuídos pelo CONTRATANTE, sendo os seguintes os níveis de severidade:

22.3.113. Nível 1 – Grave em URA.

Interrupção do funcionamento total dos hardwares de URA 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.

- i. Nestes casos o problema será comunicado à CONTRATADA, a qual deverá iniciar o trabalho de imediato. O serviço deverá ser executado de forma contínua até a solução definitiva ou de uma solução alternativa para o problema, as quais deverão ocorrer em até 8 (oito) horas, contadas a partir da hora da abertura do CHAMADO TÉCNICO.

22.3.114. Nível 2 – Médio em URA.

Interrupção do funcionamento parcial dos hardwares de URA e/ou processos que não afetem a prestação normal do serviço, mas que afetem o padrão de qualidade do mesmo.

- i. Nestes casos o problema será comunicado à CONTRATADA, a qual deverá iniciar o trabalho de imediato. O serviço deverá ser executado de forma contínua até a solução definitiva ou de uma solução alternativa para o problema, as quais deverão ocorrer em até 24 (vinte e quatro) horas, contadas a partir da hora da abertura do CHAMADO TÉCNICO.

22.3.115. Nível 3 – Leve em URA.

Falhas de menor importância que não afetem o funcionamento dos hardwares de URA, nem a prestação do serviço.

- i. Nestes casos o problema será comunicado à CONTRATADA, a qual deverá iniciar o trabalho de imediato. O serviço deverá ser executado de forma contínua até a solução definitiva ou de uma solução alternativa para o problema, as quais deverão ocorrer em 72 (setenta e duas) horas, contadas a partir da hora da abertura do CHAMADO TÉCNICO.

22.3.116. Nível 1 – Grave em Captura de Transações.

Interrupção do funcionamento total dos hardwares de Correspondente Bancário/Não Bancário ou Estabelecimento Comercial 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.

- i. Nestes casos o problema será comunicado à CONTRATADA, a qual deverá iniciar o trabalho de imediato. O serviço deverá ser executado de forma contínua até a solução definitiva ou de uma solução alternativa para o problema, as quais deverão ocorrer nos prazos definidos na tabela abaixo, contadas a partir da hora da abertura do CHAMADO TÉCNICO.

Item	Região	Atendimento
01	Metropolitana de Belém	8h
02	Nordeste	2d
03	Baixo Amazonas	5d
04	Ilha do Marajó	4d
05	Sudeste	5d
06	Sudoeste	4d

22.3.117. Nível 2 – Médio em Captura de Transações.

Interrupção do funcionamento parcial dos hardwares de Correspondente Bancário/Não Bancário ou Estabelecimento Comercial e/ou processos que não afetem a prestação normal do serviço, mas que afetem o padrão de qualidade do mesmo.

- i. Nestes casos o problema será comunicado à CONTRATADA, a qual deverá iniciar o trabalho de imediato. O serviço deverá ser executado de forma contínua até a solução definitiva ou de uma solução alternativa para o problema, as quais deverão ocorrer nos prazos definidos na tabela abaixo, contadas a partir da hora da abertura do CHAMADO TÉCNICO.

Item	Região	Atendimento
01	Metropolitana de Belém	2d
02	Nordeste	4d
03	Baixo Amazonas	7d
04	Ilha do Marajó	7d
05	Sudeste	7d
06	Sudoeste	7d

22.3.118. Nível 3 – Leve em Captura de Transações.

Falhas de menor importância que não afetem o funcionamento dos hardwares de Correspondente Bancário/Não Bancário ou Estabelecimento Comercial, nem a prestação do serviço incluindo instalação.

- i. Nestes casos o problema será comunicado à CONTRATADA, a qual deverá iniciar o trabalho de imediato. O serviço deverá ser executado de forma contínua até a solução definitiva ou de uma solução alternativa para o problema, as quais deverão ocorrer nos prazos definidos na tabela abaixo, contadas a partir da hora da abertura do CHAMADO TÉCNICO.

Item	Região	Atendimento
01	Metropolitana de Belém	5d
02	Nordeste	10d
03	Baixo Amazonas	10d
04	Ilha do Marajó	10d
05	Sudeste	10d
06	Sudoeste	10d

22.3.119. Nível 1 – Grave em SMS.

Interrupção do funcionamento total nos itens de SMS que prejudiquem o processamento ou impeçam a prestação normal do serviço.

- i. Nestes casos o problema será comunicado à CONTRATADA, a qual deverá iniciar o trabalho de imediato;
- ii. O serviço deverá ser executado de forma contínua até a solução definitiva ou de uma solução de contorno;
- iii. 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 48 (quarenta e oito) horas, contadas a partir da hora da abertura do CHAMADO TÉCNICO;

22.3.120. Nível 2 – Médio em SMS.

Interrupção do funcionamento parcial dos itens de SMS e/ou processos que não afetem a prestação normal do serviço, mas que afetem o padrão de qualidade do mesmo.

- i. Nesses casos, o problema será comunicado à CONTRATADA, a qual deverá iniciar o trabalho de imediato. O serviço deverá ser executado de forma contínua até a solução definitiva ou a disponibilização de uma solução de contorno para o problema.
- ii. O prazo para a CONTRATADA disponibilizar a solução de contorno é de até 24 (vinte e quatro) horas corridas, 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.

22.3.121. Nível 3 – Leve em SMS.

Falhas de menor importância que não afetem o funcionamento dos itens de SMS, nem a prestação do serviço.

- i. Nesses casos, o problema será comunicado à CONTRATADA, a qual deverá iniciar o trabalho de imediato. O serviço deverá ser executado de forma contínua até a solução definitiva ou a disponibilização de uma solução de contorno para o problema;
- ii. O prazo para a CONTRATADA disponibilizar a solução de contorno é de até 3 (três) 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 7 (sete) dias corridos, contados a partir da hora da abertura do CHAMADO TÉCNICO;

22.3.122. Nível 1 – Grave em OTP.

Interrupção do funcionamento total nos softwares e funcionalidades de OTP que prejudiquem o processamento ou impeçam a prestação normal do serviço.

- i. Nestes casos o problema será comunicado à CONTRATADA, a qual deverá iniciar o trabalho de imediato;
- ii. O serviço deverá ser executado de forma contínua até a solução definitiva ou de uma solução de contorno;
- iii. O prazo para a CONTRATADA disponibilizar a solução de contorno é de até 1 (uma) hora contadas a partir da hora da abertura do CHAMADO TÉCNICO. E o prazo para a CONTRATADA disponibilizar a solução definitiva é de até 12 (doze) horas, contadas a partir da hora da abertura do CHAMADO TÉCNICO;

22.3.123. Nível 2 – Médio em OTP.

Interrupção do funcionamento parcial dos softwares e funcionalidade de OTP e/ou processos que não afetem a prestação normal do serviço, mas que afetem o padrão de qualidade do mesmo.

- i. Nesses casos, o problema será comunicado à CONTRATADA, a qual deverá iniciar o trabalho de imediato. O serviço deverá ser executado de forma contínua até a solução definitiva ou a disponibilização de uma solução de contorno para o problema.
- ii. O prazo para a CONTRATADA disponibilizar a solução de contorno é de até 24 (vinte e quatro) horas corridas, contados a partir da hora da abertura do CHAMADO TÉCNICO. E o prazo para a CONTRATADA disponibilizar a solução definitiva é de até 2 (dois) dias corridos, contados a partir da hora da abertura do CHAMADO TÉCNICO.

22.3.124. Nível 3 – Leve em OTP.

Falhas de menor importância que não afetem o funcionamento dos softwares e funcionalidades de OTP, nem a prestação do serviço.

- i. Nesses casos, o problema será comunicado à CONTRATADA, a qual deverá iniciar o trabalho de imediato. O serviço deverá ser executado de forma contínua até a solução definitiva ou a disponibilização de uma solução de contorno para o problema;
- ii. O prazo para a CONTRATADA disponibilizar a solução de contorno é de até 3 (três) 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;

22.4. Nos casos de OTP, os itens de hardware que apresentarem defeitos serão substituídos nas dependências do CONTRATANTE;

22.5. Os valores definidos são expressos em horas corridas ou dias úteis salvo quando explicitamente diferente deste;

22.6. Para o suporte à infraestrutura de redes serão aplicados os Níveis de Serviços especificados acima;

22.7. A CONTRATADA deverá sempre deixar recursos disponíveis para fornecimento das informações ao CONTRATANTE;

22.8. Independentemente do nível a ser aplicado, após a solução definitiva do problema, deverá ser encaminhado ao CONTRATANTE, em um prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, diagnóstico da ocorrência e comprovação da respectiva correção.

23. 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 na minuta do contrato anexo ao respectivo edital, sem prejuízo da apuração das perdas e danos.

23.1. Caso se extrapole o prazo estabelecido para solução de contorno e/ou definitiva definido no **item 22.1.106 - Nível 1 – Grave em sistemas**, serão aplicados redutores de fatura no valor de 0,83% (zero vírgula oitenta e três por cento) do valor da fatura mensal referente aos serviços correspondentes ao item B2 da Planilha de Preços (Anexo IX) da CONTRATADA, por hora extrapolada, tanto para a solução de contorno quanto para a definitiva, até o limite de 120 (cento e vinte) horas.

23.2. Caso se extrapole o prazo estabelecido para solução de contorno e/ou

definitiva definido no **item 22.1.2** - Nível 2 – Médio em sistemas, serão aplicados redutores de fatura no valor de 1,5% (um vírgula cinco por cento) do valor da fatura mensal referente aos serviços correspondentes ao item B2 da Planilha de Preços (Anexo IX) da CONTRATADA, por dia extrapolado, tanto para a solução de contorno quanto para a definitiva, até o limite de 15 (quinze) dias corridos.

23.3. Caso se extrapole o prazo estabelecido para solução de contorno e/ou definitiva definido no **item 22.1.108** - Nível 3 – Leve em sistemas, serão aplicados redutores de fatura no valor de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) do valor da fatura mensal referente aos serviços correspondentes ao item B2 da Planilha de Preços (Anexo IX) da CONTRATADA, por dia extrapolado, tanto para a solução de contorno quanto para a definitiva, até o limite de 30 (trinta) dias corridos.

23.4. Caso não seja observado o tempo definido nos **itens 22.1.1, 22.1.2 e 22.1.3** para disponibilizar a solução definitiva para um problema, ainda que já tenha sido apresentada uma solução de contorno dentro dos prazos definidos nos referidos itens, serão aplicados os redutores de fatura conforme os mesmos critérios definidos nos **itens 23.1, 23.2 e 23.3**, respectivamente.

23.5. Caso se extrapole o prazo estabelecido para o **item 22.2.1** - Nível 1 – Gravíssimo em cronograma, será aplicado redutor de fatura no valor de 70% (setenta por cento) do valor da proposta apresentada pela CONTRATADA para fins de execução da respectiva Ordem de Serviço – OS.

23.6. Caso se extrapole o prazo estabelecido para o **item 22.2.2** - Nível 2 – Grave em cronograma, será aplicado redutor de fatura no valor de 50% (cinquenta por cento) do valor da proposta apresentada pela CONTRATADA para fins de execução da respectiva Ordem de Serviço – OS.

23.7. Caso se extrapole o prazo estabelecido para o **item 22.2.3** - Nível 3 – Médio em cronograma, será aplicado redutor de fatura no valor de 30% (trinta por cento) do valor da proposta apresentada pela CONTRATADA para fins de execução da respectiva Ordem de Serviço – OS.

23.8. Caso se extrapole o prazo estabelecido para o **item 22.2.4** - Nível 4 – Leve em cronograma, será aplicado redutor de fatura no valor de 15% (quinze por cento) do valor da proposta apresentada pela CONTRATADA para fins de execução da respectiva Ordem de Serviço – OS.

23.9. Caso se extrapole o prazo estabelecido para o **item 22.3.1** - Nível 1 – Grave em Hardware URA, será aplicado redutor de fatura no valor de 0,625% (zero vírgula seiscentos e vinte e cinco por cento) do valor da fatura mensal referente aos serviços correspondentes ao item B2 da Planilha de Preços (Anexo IX) da CONTRATADA, por hora extrapolada, até o limite de 48 (quarenta e oito) horas.

23.10. Caso se extrapole o prazo estabelecido para o **item 22.3.2** - Nível 2 – Médio em Hardware URA, será aplicado redutor de fatura no valor de 0,4% (zero vírgula quatro por cento) do valor da fatura mensal referente aos serviços correspondentes ao item B2 da Planilha de Preços (Anexo IX) da

CONTRATADA, por hora extrapolada, até o limite de 72 (setenta e duas) horas.

23.11. Caso se extrapole o prazo estabelecido para o **item 22.3.3** - Nível 3 – Leve em Hardware URA, será aplicado redutor de fatura no valor de 0,2% (zero vírgula dois por cento) do valor da fatura mensal referente aos serviços correspondentes ao item B2 da Planilha de Preços (Anexo IX) da CONTRATADA, por hora extrapolada, até o limite de 120 (cento e vinte) horas.

23.12. Caso se extrapole o prazo estabelecido para o **item 22.3.4** - Nível 1 – Grave em Captura de Transações, será aplicado redutor de fatura no valor de 0,625% (zero vírgula seiscentos e vinte e cinco por cento) do valor da fatura mensal referente aos serviços correspondentes ao item B2 da Planilha de Preços (Anexo IX) da CONTRATADA, por hora extrapolada, até o limite de 48 (quarenta e oito) horas.

23.13. Caso se extrapole o prazo estabelecido para o **item 22.3.5** - Nível 2 – Médio em Captura de Transações, será aplicado redutor de fatura no valor de 0,4% (zero vírgula quatro por cento) do valor da fatura mensal referente aos serviços correspondentes ao item B2 da Planilha de Preços (Anexo IX) da CONTRATADA, por hora extrapolada, até o limite de 72 (setenta e duas) horas.

23.14. Caso se extrapole o prazo estabelecido para o **item 22.3.6** - Nível 3 – Leve em Captura de Transações, será aplicado redutor de fatura no valor de 0,2% (zero vírgula dois por cento) do valor da fatura mensal referente aos serviços correspondentes ao item B2 da Planilha de Preços (Anexo IX) da CONTRATADA, por hora extrapolada, até o limite de 120 (cento e vinte) horas.

23.15. Caso se extrapole o prazo para solução de contorno e/ou definitiva definido no **item 22.3.7** - Nível 1 – Grave em SMS, será aplicado redutor de fatura no valor de 0,2% (zero vírgula dois por cento) do valor da fatura mensal referente aos serviços correspondentes ao item B2 da Planilha de Preços (Anexo IX) da CONTRATADA, por hora extrapolada, tanto para a solução de contorno quanto para a definitiva, até o limite de 48 (quarenta e oito) horas.

23.16. Caso se extrapole o prazo para solução de contorno e/ou definitiva definido no **item 22.3.8** - Nível 2 – Médio em SMS, será aplicado redutor de fatura no valor de 0,1% (zero vírgula um por cento) do valor da fatura mensal referente aos serviços correspondentes ao item B2 da Planilha de Preços (Anexo IX) da CONTRATADA, por hora extrapolada, tanto para a solução de contorno quanto para a definitiva, até o limite de 120 (cento e vinte) horas.

23.17. Caso se extrapole o prazo para solução de contorno e/ou definitiva definido no **item 22.3.9** - Nível 3 – Leve em SMS, será aplicado redutor de fatura no valor de 0,05% (zero vírgula zero cinco por cento) do valor da fatura mensal referente aos serviços correspondentes ao item B2 da Planilha de Preços (Anexo IX) da CONTRATADA, por hora extrapolada, tanto para a solução de contorno quanto para a definitiva, até o limite de 120 (cento e vinte) horas.

23.18. Caso se extrapole o prazo para solução de contorno e/ou definitiva definido no **item 22.3.10** - Nível 1 – Grave em OTP, será aplicado redutor de

fatura no valor de 2% (dois por cento) do valor da fatura mensal referente aos serviços correspondentes ao item B2 da Planilha de Preços (Anexo IX) da CONTRATADA, por hora extrapolada, tanto para a solução de contorno quanto para a definitiva, até o limite de 24 (cento e vinte) horas.

23.19. Caso se extrapole o prazo para solução de contorno e/ou definitiva definido no **item 22.3.11** - Nível 2 – Médio em OTP, será aplicado redutor de fatura no valor de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) do valor da fatura mensal referente aos serviços correspondentes ao item B2 da Planilha de Preços (Anexo IX) da CONTRATADA, por hora extrapolada, tanto para a solução de contorno quanto para a definitiva, até o limite de 72 (setenta e duas) horas.

23.20. Caso se extrapole o prazo para solução de contorno e/ou definitiva definido no **item 22.3.12** - Nível 3 – Leve em OTP, será aplicado redutor de fatura no valor de 1% (um por cento) do valor da fatura mensal referente aos serviços correspondentes ao item B2 da Planilha de Preços (Anexo IX) da CONTRATADA, por dia extrapolado, tanto para a solução de contorno quanto para a definitiva, até o limite de 10 (dez) dias corridos.

23.21. Caso não seja observado o tempo de apresentação de uma solução definitiva para um problema referente aos **itens 23.9 a 23.20**, para o qual tenha sido dada uma solução de contorno, será aplicado redutor de fatura no valor de 1,0% (um por cento) do valor da fatura mensal referente aos serviços correspondentes ao item B2 da Planilha de Preços (Anexo IX) da CONTRATADA, por dia extrapolado, até o limite de 60 (sessenta) dias. Para os demais casos permanece o disposto no **item 23.4**.

23.22. No caso de atraso injustificado, execução parcial ou inexecução das atividades previstas nos termos das SLAs citados, 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 cominações previstas no contrato.

23.23. Uma vez configurado o inadimplemento contratual, os redutores de fatura de que tratam os itens anteriores serão deduzidos do pagamento devido à CONTRATADA, independente de comunicação ou interpelação judicial ou extrajudicial.

23.24. Os redutores de fatura a que aludem este item não obstam que o CONTRATANTE instaure processo administrativo visando apuração de descumprimento contratual por parte da contratada.

23.25. 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, serem recebida contemporaneamente ao fato que enseja-la, sendo considerados injustificados os atrasos não precedidos da competente prorrogação.

24. AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO

24.1. A qualidade dos serviços entregues será avaliada pela correção dos artefatos, pela aderência às especificações formuladas pelo CONTRATANTE e pela conformidade com os Padrões de Desenvolvimento de Software (Anexo XI e XII) e Política de Segurança da Informação (Anexo III)

24.2. A avaliação da qualidade dos artefatos entregues será feita no aceite do serviço podendo motivar a recusa de artefatos. A motivação da recusa do artefato será formalizada pelo CONTRATANTE.

24.3. A recusa de mais de 5% dos artefatos previstos em uma O.S facultará ao CONTRATANTE a aplicação de penalidades, conforme definido na tabela do item 24.7 deste termo de referência.

24.4. Com relação aos artefatos não documentais, ou seja, componentes de software, a entrega de serviços com índice de erros superior a 0,3 erros por Ponto de Função (PF) estará sujeita a um redutor de 5% sobre o valor da proposta apresentada pela CONTRATADA para fins de execução da respectiva Ordem de Serviço – OS.

24.4.125. Caso esse erro seja detectado somente em ambiente de produção, o valor calculado para o redutor no item 24.4 será deduzido da fatura mensal referente aos serviços correspondentes ao item B2 da Planilha de Preços (Anexo IX) da CONTRATADA.

24.5. Para efeito de apuração do índice de erros por PF consideram-se erros as desconformidades com relação aos requisitos especificados ou com relação aos padrões e melhores práticas estabelecidos e também as paradas e finalizações anormais do software desenvolvido, inclusive as decorrentes de integração.

24.6. Serão excluídos da apuração do índice de erros por PF erros decorrentes de alterações ou upgrades de versão em softwares com os quais os serviços desenvolvidos mantenham interface, ocorridos após a especificação do serviço.

24.7. De forma a garantir o fornecimento e cumprimento dos serviços e produtos contratados, conforme indicado nesse documento, baseado em indicadores: esforços, atributos, métricas, limites, através de acordo formal de compromisso junto ao CONTRATANTE, relacionamos a seguir os indicadores que regerão os critérios para avaliação dos serviços contratados:

Métrica	Descrição	Fórmula	Parâmetro Aceitável	Redutor de Fatura
DUS Disponibilidade do software para utilização dos serviços.	A percentagem de tempo em que o serviço entregue pela Contratada está disponível para o usuário.	_____	>= 90 %	2,5% valor da fatura mensal referente aos serviços correspondentes ao item B2

				da Planilha de Preços (Anexo IX) da CONTRATADA.
ECP Eficiência de Cumprimento do Prazo.	Percentual de atraso em relação ao prazo estabelecido.	_____	≤ 0	Conforme itens 23.5 Erro! Fonte de referência não encontrada. a 23.8.
INC Índice de Não-Conformidade.	Artefatos rejeitados em relação aos entregues	_____	$\leq 0,05$	20% do valor da proposta apresentada pela CONTRATADA para fins de execução da respectiva Ordem de Serviço – OS.

24.8. O CONTRATANTE adotará os indicadores para avaliar o desempenho dos serviços contratados. Quando não forem cumpridos pela CONTRATADA os limites mínimos de desempenho previstos, serão aplicadas as multas determinadas no contrato e previstas em cada indicador.

24.9. A cada 6 (seis) meses de vigência do contrato será efetuada a avaliação dos limites em vigor para os indicadores. Se identificada a necessidade de alteração dos limites mínimos de desempenho, estes poderão ser modificados a critério exclusivo do CONTRATANTE, podendo o banco, realizar prévias a qualquer momento para a apuração de índices parciais.

24.10. Para todos os cálculos de Indicadores, deve-se considerar a mesma unidade de medida.

25. RELATÓRIOS

25.1. A comprovação do desenvolvimento dos serviços será feita por meio de Relatórios de Acompanhamento Mensal encaminhados ao CONTRATANTE, conforme a seguir:

- Elaboração e encaminhamento em meio impresso, magnético e digital de relatórios de acompanhamento mensal, detalhando e documentando as atividades desenvolvidas no mês anterior, os quais deverão ser emitidos pelo

sistema de gerenciamento de projetos e atividades a ser disponibilizado pela CONTRATADA;

- Poderão constar dos relatórios de acompanhamento mensais tantos anexos quantos forem necessários, a critério da CONTRATADA, para documentar as atividades desenvolvidas, e obrigatoriamente um anexo relativo aos serviços contratados, contendo informações do quantitativo de horas, resultante do cálculo da Análise de Pontos por caso de Uso, efetivamente realizadas.

26. PAGAMENTOS

26.1. A CONTRATADA emitirá as Faturas/Notas Fiscais correspondentes aos serviços efetuados no mês subsequente a prestação dos mesmos, os quais deverão ter sido previamente homologados e/ou conferidos através da emissão de Termo de Aceite por representantes da área de TI do Banco. Assim, os respectivos pagamentos deverão ser feitos pela contratante até 10 dias da apresentação da fatura;

26.2. A CONTRATADA emitirá as Faturas/Notas Fiscais correspondentes aos equipamentos de hardware adquiridos pela CONTRATANTE no mês subsequente ao fornecimento dos mesmos, os quais deverão ter sido previamente homologados e/ou conferidos através da emissão de Termo de Aceite por representantes da área de TI do Banco. Assim, os respectivos pagamentos deverão ser feitos pela contratante até 10 dias da apresentação da fatura;

26.3. O valor a ser pago pelos serviços de suporte e manutenção prestados pelos recursos locais, conforme **itens 2.3.1, 2.3.2 e 2.3.3**, será preço fixo de acordo com a quantidade de recursos requisitados pela CONTRATANTE.

26.4. O valor a ser pago pelos serviços de Fábrica de Software conforme **item 2.4.2** será por Pontos de Função.

26.5. O valor a ser pago pelos serviços de Sobreaviso conforme **item 2.3.4** será preço fixo.

26.6. Após o início do atendimento de Sobreaviso, será pago o valor referente a cada hora de serviço de atendimento definidos no Banco de Horas dentro dos limites estabelecidos no **item 2.4.1**.

26.7. O valor a ser pago pelos serviços que consumiram horas do Banco de Horas conforme **item 2.4.1** será preço variável.

26.8. Para o item de Mensagens Curtas, será pago o valor mínimo referente a 40.000 mensagens por mês independente do seu uso;

26.9. Ainda para o item de Mensagens Curtas, o custo da mensagem deverá ser calculado de acordo com uma tabela de redução de preço sobre o valor unitário por mensagem. Exemplo da tabela de redução:

Volume	Fator Percentual
1 até 5.000	1
5.001 até 10.000	0,95
10.001 até 50.000	0,90
50.001 até 100.000	0,85
100.001 até indefinido	0,80

26.10. O Valor pago ao Contratado será a quantidade de mensagens enviadas multiplicado pelo valor unitário multiplicado pelo fator percentual de acordo com a faixa de volume de mensagens. Ex.: 30.000 mensagens = 30.000 x 0,yy x Fator percentual = valor pago;

26.11. Para o item de Captura de Transações, será pago o valor mínimo mensal referente a 500 transações por cada correspondente bancário/não bancário;

26.12. Para o item de Captura de Transações, será pago o valor mínimo mensal referente a 10.000 transações pelo total dos estabelecimentos comerciais cadastrados;

26.13. Para o item de Captura de Transações, será pago o valor por cada KIT DE CAPTURA fornecido individualmente no decorrer do contrato de acordo com a demanda de credenciamento;

26.14. Ainda sobre o item anterior, será pago ao CONTRATADO um valor por correspondente bancário/não bancário e estabelecimento comercial aos pontos que não necessitem de infraestrutura de telecomunicações, chamado de PONTO SEM TELECOM;

26.15. Ainda sobre o item anterior, será pago ao CONTRATADO um valor por /não bancário aos pontos que necessitem de infraestrutura de telecomunicações, chamado de PONTO COM TELECOM;

26.16. Ainda sobre o item anterior, será pago ao CONTRATADO o valor referente ao ressarcimento pela disponibilização dos serviços de telecomunicações como locação de links junto a operadoras de telecomunicações, SIM Cards, assinaturas de pacotes de dados e equipamentos de concessionárias de telecomunicações;

26.17. O valor referente ao item anterior deve variar dependente da tecnologia de telecomunicações utilizada para prover o link;

26.18. Ainda sobre o item anterior, será pago ao CONTRATADO um valor por transação correspondente aos pontos que não necessitem de infraestrutura de telecomunicações, chamado de PONTO SEM TELECOM;

26.19. Ainda sobre o item anterior, será pago ao CONTRATADO um valor por transação correspondente aos pontos que necessitem de infraestrutura de telecomunicações, chamado de PONTO COM TELECOM;

26.20. O Valor pago para a Atualização Tecnológica Multicanal ocorrerá por módulo de acordo com a planilha de preços constante no Anexo XIII;

26.21. Para os itens atualização tecnológica que possuem um valor mínimo, será pago ao CONTRATADO o valor referente ao quantitativo mínimo desde que o CONTRATANTE tenha optado pela atualização tecnológica. Posteriormente será pago ao CONTRATADO os valores individuais por cada item fornecido até o limite máximo previsto;

26.22. Para os itens atualização tecnológica que não possuem um valor mínimo, será pago ao CONTRATADO o valor integral da solução desde que o CONTRATANTE tenha optado pela atualização tecnológica.

26.23. Os pagamentos serão feitos pelo CONTRATANTE nos moldes estabelecidos nos parágrafos anteriores, devendo a Nota Fiscal/Fatura ser apresentada ao CONTRATANTE com antecedência mínima de 10 (dez) dias do vencimento, ficando o Banco isento de responsabilidade por atrasos na apresentação das faturas por parte da CONTRATADA.

26.24. Nenhum pagamento será efetivado sem que a área de TI do Banco, a quem incumbe a emissão do Termo de Aceite, ateste que o objeto contratado está integralmente sendo entregue/disponibilizado pelo licitante vencedor.

26.25. A realização de qualquer pagamento pelo Banco fica condicionada a apresentação dos seguintes documentos: CND- emitida pelo INSS, Certidão de Regularidade da Receita Federal e da PGFN, CND do FGTS expedida pela CEF; prova de regularidade para com as fazendas Estadual e Municipal do domicílio da sede da licitante vencedora.

26.26. A devolução da Nota Fiscal/Fatura não servirá de pretexto ao descumprimento de quaisquer das obrigações da licitante vencedora.

26.27. O Banco efetuará o pagamento, exclusivamente, via crédito em conta corrente a ser aberta pela licitante vencedora em uma das agências do Banco do Estado do Pará S/A - CONTRATANTE, a qual deverá ser indicada na nota fiscal/fatura, conforme dispõe o Decreto do Estado do Pará nº 877/2008.

26.28. Nenhum pagamento será efetuado à licitante vencedora, enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for imposta em virtude de penalidade ou inadimplência contratual.

26.29. Sem prejuízo ao pagamento das multas estipuladas no contrato, o Banco poderá suspender quaisquer pagamentos devidos à licitante vencedora, sem incorrer em ônus adicionais, sempre que sua área de TI constatar a ocorrência de atrasos na execução do objeto contratado, retomando-os tão logo tais atrasos sejam completamente eliminados, nos termos de parecer da área de TI.

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

26.31. 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, fiscais e parafiscais, PIS/PASEP, FGTS, IRRF, emolumentos, seguro de acidente de trabalho, e outros, ficando excluída qualquer solidariedade do Banco, por eventuais autuações.

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

26.33. Havendo necessidade de realização de serviços por profissionais residentes ou não residentes no em Belém-PA, as despesas com passagens aéreas, deslocamentos, estadias e refeições, serão arcadas pela licitante vencedora;

26.34. Uma vez configurado o inadimplemento contratual, ainda que parcial, o redutor de fatura de que tratam os itens referentes ao SLA será deduzido do pagamento devido pelo CONTRATANTE, independente de comunicação ou interpelação judicial ou extrajudicial, sendo que a fatura a ser entregue ao Banco já conterá a descrição e o valor deduzido;

27. GARANTIA

Para se garantir o fiel cumprimento de todas as cláusulas e condições do contrato, a CONTRATADA deverá optar por uma das modalidades de garantia previstas nos incisos de I a III, do parágrafo primeiro, do art. 56, da Lei Nº 8.666/93.

28. CONSIDERAÇÕES GERAIS

28.1. A equipe técnica envolvida na prestação dos serviços deverá possuir conhecimento e experiência conforme os requisitos técnicos para a prestação dos serviços descritos neste Projeto Básico;

28.2. A CONTRATADA, às suas expensas, deverá disponibilizar um profissional destacado para a gestão do relacionamento com a CONTRATANTE, o qual, além de possuir os conhecimentos e a capacidade profissional necessários, deverá ter competência para resolver imediatamente todo e qualquer assunto relacionado com os serviços contratados.

28.3. O preposto da CONTRATADA deverá possuir os seguintes requisitos:

- Formação de nível superior na área de Engenharia, Ciências da Computação, Tecnólogo em Processamento de Dados, Administração ou outro curso superior com extensão na área de informática, com carga horária mínima de 360 horas, comprovada mediante diploma e/ou certificado fornecido por instituição reconhecida pelo Ministério da Educação;
- Experiência em Gestão de Projetos de Sistemas, Metodologias de Projeto e/ou Desenvolvimento de Sistemas, Modelagem de Dados e Negócios.

28.4. A CONTRATADA deverá fornecer um modelo de interação com o CONTRATANTE, bem como deverá fornecer ferramenta de Análise de Pontos de Função para utilização no processo. Tal ferramenta será validada pelo Banco

no ato da contratação;

28.5. Todos os itens de hardware e ferramentas devem ser novos, de primeiro uso e última versão vigente compatível com a solução;

28.6. Os prazos para a execução dos serviços de customização e de atualização tecnológica serão estabelecidos em cada Ordem de Serviço. Fica a critério do CONTRATANTE, solicitar a qualquer momento a atualização da padronização do IFPUG para versões posteriores.

28.7. A ausência ou omissão da fiscalização do Banco não eximirá a licitante vencedora das responsabilidades oriundas deste contrato.

28.8. Todos os softwares e recursos computacionais utilizados pela licitante vencedora, necessários para o atendimento do objeto do contrato, deverão ser devidamente legalizados, em conformidade com as leis de Software (nº 9.609/98) e do Direito Autoral (nº 9.610/98).

28.9. Caso haja a necessidade de alocar equipamentos de informática nas dependências do Banco, de propriedade da licitante vencedora, como: computadores, switches, hubs, roteadores, impressoras, os mesmos deverão, obrigatoriamente, antes de conectar-se com a rede corporativa, estar de acordo com a Política de Segurança, bem como o Termo de Responsabilidade, Zelo e Sigilo de Informações do Banco, constantes nos Anexos IV e V, respectivamente.

28.10. Caso haja necessidade de acessos remotos, por parte dos funcionários da licitante vencedora, o Banco deverá ser informado, por escrito, da necessidade de utilização do referido meio e a empresa que está de acordo com a Política de Segurança, bem como com o Termo de Confiabilidade Zelo e Responsabilidade sobre os Bens de Informações do CONTRATANTE, constantes nos Anexos III e IV, respectivamente.

28.11. Em um prazo de até 05 dias úteis a partir da data de contratação, a empresa contratada deverá apresentar um plano de ação que contemple o período de transição, onde ocorrerá o repasse do conhecimento sobre a solução atual, contendo um cronograma, limitado a até 90 dias corridos, contados a partir do 6º dia útil após a data de contratação.

28.12. Todos os itens devem ser entregues na unidade do CONTRATANTE, SULOLOG – Superintendência de Logística localizada na Avenida Senador Lemos, n.º 2671, Sacramenta, Belém, Pará, CEP: 66.120-000;

29. REQUISITOS DA EMPRESA LICITANTE

Na fase de habilitação, a empresa deverá apresentar Atestados, de acordo com modelos no **Anexo XIV** ou Certificados, comprovando que possui experiência e qualificação para a prestação de serviço conforme descrições abaixo:

29.1. 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:

- 29.1.126.** Total de pelo menos 5.000 Pontos de Função em serviços de Desenvolvimento/Manutenção de Sistemas;
- 29.1.127.** Experiência em Desenvolvimento, Manutenção e Suporte a Sistemas utilizando Visual Basic 6.0, Visual C++ 6.0, Power Builder 8.0, .NET C#, .NET VB, Transact SQL, Controles OCX, Socket (mswinsck.ocx), Java, Java Script;
- 29.1.128.** Experiência em Desenvolvimento, Manutenção e Suporte a Sistemas utilizando as tecnologias API do Windows, Certificados Digitais e Web Services;
- 29.1.129.** Experiência em Desenvolvimento, Manutenção e Suporte a Sistemas utilizando os protocolos CSTA Fase II, X.25, X.28 e VoIP;
- 29.1.130.** Experiência em Desenvolvimento, Manutenção e Suporte a Sistemas de Internet Banking;
- 29.1.131.** Experiência em Desenvolvimento, Manutenção e Suporte a Sistemas de CRM para Call Center;
- 29.1.132.** Experiência em Desenvolvimento, Manutenção e Suporte a Sistemas de URA, Gravador, Discador, TTS e ASR;
- 29.1.133.** Experiência em Desenvolvimento, Manutenção e Suporte a Sistemas POS/PDV;
- 29.1.134.** Experiência em Desenvolvimento, Manutenção e Suporte a Sistemas de Automação Bancária;
- 29.1.135.** Experiência em Manutenção e Suporte em Infraestrutura de Virtualização utilizando VMWare ESXi, VCenter e SRM;
- 29.1.136.** Experiência em Manutenção e Suporte em Storage IBM Modelo V7000 ou similar com SAS, Switch Virtual, LUN e SSD;

29.2. Dada a criticidade dos sistemas envolvidos na solução a ser adquirida conforme descrição no objeto deste termo de referência, a Licitante vencedora deverá comprovar que possui Maturidade em processo de Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas, tendo como referência, no mínimo, MPS-BR Nível G ou CMMI equivalente, comprovados através de certificado concedido pela Associação para a Promoção da Excelência do Software Brasileiro - Softex ou pelo Software Engineering Institute - SEI, respectivamente, de forma que a CONTRATANTE tenha um meio de atestar a capacidade técnica da empresa em seguir os processos de desenvolvimento de software já bem estabelecidos no Banpará, conforme demonstrado no anexo XI;

29.3. A empresa, no ato da habilitação, deverá declarar que dispõe de profissionais que atendam aos requisitos descritos no **item 30** e seus subitens e conforme os quantitativos previstos no **item 2.3** e seus subitens.

29.4. Como condição de contratação, o licitante vencedor deverá comprovar as qualificações previstas no **item 30** para os profissionais exigidos no **item 2.3**, em seus respectivos quantitativos definidos nesse mesmo item, bem como o vínculo da empresa com todos os profissionais indicados para compor essa equipe, devendo a comprovação do vínculo ser realizada por uma das seguintes formas:

- 29.4.137.** Apresentação da cópia autenticada da CTPS – Carteira de Trabalho e Previdência Social – demonstrando o vínculo empregatício

entre a empresa licitante e o profissional;

29.4.138. 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);

29.4.139. Apresentação da cópia autenticada do contrato de prestação de serviço com firma reconhecida em cartório competente, mantido entre a empresa licitante e o profissional.

30. PERFIS PROFISSIONAIS

30.1. Gerente de Projetos

30.1.140. Formação Mínima exigida: 3º grau completo;

30.1.141. Experiência Profissional Comprovada de no mínimo 5 anos em Gerenciamento de Projetos comprovados através de atestado emitido por empresa que recebeu a prestação do serviço;

30.1.142. Certificação PMP;

30.1.143. Certificação CFPS;

30.1.144. Experiência de no mínimo 5 anos em prestação de serviços em instituição financeira e sistemas bancários;

30.2. Coordenador

30.2.145. Formação Mínima exigida: 3º grau completo (com experiência mínima de 5 anos em coordenação, supervisão e desenvolvimento de sistemas bancários);

30.2.146. Experiência Profissional Comprovada de no mínimo 5 anos em Coordenação de Equipes para projetos de Internet Banking, Call Center incluindo CTI, URA, Gravador e Discador, Token, transações bancárias baseadas em ISO8583 e protocolos de controle X.25/X.28, SDLC e HDSL e Automação Bancária através de atestado emitido por empresa que recebeu a prestação do serviço;

30.2.147. Experiência em adequação aos processos do ITIL comprovados e certificação;

30.2.148. Experiência comprovada em desenvolvimento de sistemas em Linguagem de Programação através de certificações MCSD ou MCPD-MICROSOFT em .NET Framework ou equivalente em JAVA de acordo com a linguagem adotada na solução Multicanal;

30.2.149. Experiência comprovada em desenvolvimento de sistemas em T-SQL em Microsoft SQL Server através de certificações MCDBA ou MCPD-MICROSOFT em SQL Server ou através de atestado emitido por empresa que recebeu a prestação do serviço;

30.2.150. Desenvolvimento de aplicações para plataforma Windows XP/7/2003 Server e 2008 Server X86 e X64 através de atestado emitido por empresa que recebeu a prestação do serviço;

30.2.151. Conhecimento em Comunicação IP, Frame Relay e HDLC através de atestado emitido por empresa que recebeu a prestação do serviço;

30.3. Analistas de suporte da solução e desenvolvimento

30.3.152. Formação Mínima exigida: 3º grau completo na área de Ciências da Computação, Engenharia da Computação, Tecnólogo em Processamento de

Dados ou Desenvolvimento de Sistemas, comprovada mediante diploma e/ou certificado fornecido por instituição reconhecida pelo Ministério da Educação (com experiência mínima de 3 anos em desenvolvimento de sistemas bancários);

30.3.153. Experiência comprovada em Conhecimento de Análise e Projeto Orientado a Objetos através de atestado emitido por empresa que recebeu a prestação do serviço;

30.3.154. Conhecimento das ferramentas utilizadas durante o ciclo de vida do projeto;

30.3.155. Conhecimento de ferramentas para modelagem visual, rastreabilidades e controle de versionamento;

30.3.156. Experiência comprovada em desenvolvimento de sistemas na Linguagem de Programação Visual C# ou Visual Basic .NET ou Visual Basic 6, para Desktop ou Web e certificações MCP nas linguagens especificadas ou MCSD ou MCPD-MICROSOFT em .NET Framework ou equivalente em JAVA de acordo com a linguagem adotada na solução Multicanal;

30.3.157. Experiência comprovada em desenvolvimento utilizando T-SQL em Microsoft SQL Server através de atestado emitido por empresa que recebeu a prestação do serviço;

30.3.158. Experiência comprovada Desenvolvimento de aplicações para plataforma Windows XP/7/2003 Server e 2008 Server, X86 e X64 através de atestado emitido por empresa que recebeu a prestação do serviço;

30.3.159. Experiência comprovada em desenvolvimento de aplicações com Comunicação IP, X25, X28 e HDLC através de atestado emitido por empresa que recebeu a prestação do serviço;

30.3.160. Conhecimento de Técnicas de Teste de Software;

30.4. Analistas de suporte da solução de infraestrutura

30.4.161. Formação Mínima exigida: 3º grau completo na área de Ciências da Computação, Engenharia da Computação, Tecnólogo em Processamento de Dados ou Desenvolvimento de Sistemas, comprovada mediante diploma e/ou certificado fornecido por instituição reconhecida pelo Ministério da Educação (com experiência mínima de 5 anos em suporte a infraestrutura);

30.4.162. Experiência comprovada em Suporte e Instalação de VMWare ESX através de atestado emitido por empresa que recebeu a prestação do serviço;

30.4.163. Experiência comprovada em ferramentas HP Blade através de atestado emitido por empresa que recebeu a prestação do serviço;

30.4.164. Experiência comprovada em ferramentas de Storage IBM SSD/iSCSI através de atestado emitido por empresa que recebeu a prestação do serviço;

30.4.165. Experiência comprovada em processo de suporte através certificação ITIL;

30.4.166. Experiência comprovada em processo de suporte a infraestrutura de virtualização através de certificação ESX VMWare;

30.4.167. Experiência comprovada em Suporte a Sistemas Operacionais Windows XP/7/2003 Server e 2008 Server, X86 e X64 através de atestado emitido por empresa que recebeu a prestação do serviço;

30.4.168. Experiência comprovada em suporte a Comunicação IP, X25, X28 e HDLC através de atestado emitido por empresa que recebeu a prestação do



serviço;

30.5. Apresentação

Os currículos deverão ser entregues conforme modelo apresentado a seguir com as devidas comprovações

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 XXXXXXX.

<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 - POLÍTICA DE SEGURANÇA DO BANPARÁ

SUMEP/GEORM
2008

1. INTRODUÇÃO

A Política de Segurança tem por finalidade fundamentar as normas e procedimentos de segurança implementados pelo BANPARÁ.

2. OBJETIVO

A Política de Segurança do BANPARÁ possui como objetivos específicos:

- 2.1** - Orientar, por meio de suas diretrizes, as ações de segurança, para reduzir riscos e garantir níveis aceitáveis de segurança pessoal (capital humano), física (ativo patrimonial) e lógica (bens de informação);
- 2.2** - Definir um conjunto de medidas que assegure proteção ao capital humano, ao ativo patrimonial e aos bens de informação onde a organização se fizer presente;
- 2.3** - Estabelecer um conjunto de recomendações que assegure a integridade e a confidencialidade dos bens de informação gerados e utilizados no Banco, objetivando a proteção desses bens às ameaças, minimizando os danos, maximizando o retorno dos investimentos e garantindo a continuidade dos negócios;
- 2.4** - Definir e manter atualizado o Plano de Continuidade de Negócios, a ser elaborado por equipe multidisciplinar, para ocorrências que possam alterar, ameaçar ou interromper as atividades do Banco.

3. DEFINIÇÕES

3.1 – Capital humano:

São todas as pessoas que, direta ou indiretamente, estão envolvidas na consecução do objeto fim da instituição.

3.2 - Bens Patrimoniais:

São todas as instalações físicas, internas e externas, onde a organização se fizer presente.

3.3 - Bens de Informação:

São todas as informações utilizadas no Banco para a realização de seus negócios, os meios utilizados para suportar essas informações e os recursos necessários para acessar essas informações.

3.4 - Proteção e Confiabilidade:

O bem de informação é considerado protegido e confiável quando apresentar simultaneamente as seguintes características e, se indevidamente divulgado ou utilizado, expor o Banco a danos materiais, legais e de imagem:

3.4.1 - Integridade: É exato e completo.

3.4.2 - Confidencialidade: É acessível somente às pessoas autorizadas.

3.4.3 - Disponibilidade: É acessível sempre que necessário.

4. POLÍTICAS

4.1. Segurança de Pessoal:

4.1.1 - Definir critérios de aperfeiçoamento do processo de seleção de funcionários, visando a admissão de profissionais que não representem riscos à segurança do Banco;

4.1.2 - Planejar treinamentos periódicos para reciclagem e capacitação dos funcionários, mantendo-os atualizados quanto às políticas e diretrizes de segurança de pessoal, patrimonial e lógica;

4.1.3 - Definir mecanismos securitários para o quadro funcional;

4.1.4 - Definir critérios para a formação de equipe multidisciplinar responsável pela elaboração do plano de continuidade de negócios;

4.1.5 - Definir plano de segurança para proteção dos funcionários e dos dirigentes do Banco, inclusive quando em viagem à serviço;

4.1.6 - Elaborar e manter atualizados os manuais de segurança de pessoal, definindo responsabilidades e atribuições específicas para os funcionários e colaboradores.

4.2 - Segurança Patrimonial:

4.2.1 - Definir mecanismos para manutenção e proteção das instalações elétricas/eletrônicas nas unidades do Banco;

4.2.2 - Criar normas e procedimentos de segurança para melhorar a gestão da contratação de terceiros;

4.2.3 - Criar normas e procedimentos específicos que envolvam a plena conservação de suas instalações e edificações;

4.2.4 - Definir mecanismos securitários para cobertura de seu patrimônio;

4.2.5 - Definir mecanismos para garantir que, na alienação ou reutilização de equipamentos, haja remoção das informações classificadas como confidenciais e/ou restritas;

4.2.6 - Criar normas e procedimentos para o descarte de materiais;

4.2.7 - Criar e manter sistema de combate a incêndio em todas as dependências da Instituição;

4.2.8 - Definir sistema de controle de acesso físico capaz de evitar/prevenir perdas materiais, tais como: furtos, roubos, atos de espionagem, sabotagem;

4.2.9 - Definir padronização para segurança patrimonial (muros altos, cerca elétrica, grades, entrada única, etc) em todas as unidades, de modo a evitar acessos indevidos;

4.2.10 – Determinar que os projetos de instalação de novos pontos de atendimento e de reformas atendam os requisitos de segurança vigentes;

4.2.11 – Determinar que nos planos de segurança das unidades do Banco seja contemplado o número mínimo de equipamentos de segurança exigidos em normativos legais e definido pela área de Segurança;

4.2.12 - Definir normas e procedimentos para proteção do meio ambiente natural, no que se refere à conservação das áreas internas e circunvizinhas das unidades;

4.2.13 - Elaborar e manter atualizados o manual de segurança patrimonial, definindo responsabilidades e atribuições específicas para os funcionários e colaboradores;

4.2.14 – Estabelecer normas e procedimentos de auditoria patrimonial para todas as unidades visando garantir o acompanhamento e o cumprimento das políticas;

4.3 - Segurança Lógica:

4.3.1 - Criar e manter a sistemática de segurança da informação visando assegurar a confidencialidade, a integridade e a disponibilidade dos bens de informação;

4.3.2 – Estabelecer normas para a utilização dos meios de comunicação disponibilizados pelo Banco;

4.3.3 - Definir critérios que permitam a classificação dos bens de informação do Banco quanto à sensibilidade e criticidade;

4.3.4 - Definir processos de identificação, avaliação e mitigação de riscos aos ativos de Informação;

4.3.5 - Definir a segregação dos ambientes computacionais do Banco;

4.3.6 - Elaborar e manter atualizado o manual de segurança da informação, definindo responsabilidades e atribuições específicas para os funcionários e colaboradores;

4.3.7 - Definir normas e procedimentos de segurança para o desenvolvimento, aquisição, homologação e manutenção de sistemas;

4.3.8 - Definir normas e procedimentos de controle de acesso a todos os sistemas corporativos, para a rede interna e acessos remotos;

4.3.9 - Definir normas e procedimentos para a elaboração do inventário de todos os ativos de tecnologia da informação;

4.3.10 - Definir normas e procedimentos de auditoria de sistema visando o cumprimento das Políticas;

4.3.12 - Designar os gestores para gerenciar os aplicativos e sistemas utilizados no Banco;

4.3.13 - Definir e implantar Termo de Confidencialidade, Zelo e de Responsabilidade sobre os bens de informações do Banco, que deverá ser assinado por todos os diretores, empregados, estagiários e contratados que, de alguma forma, tenham acesso a essas informações.

5. DAS RESPONSABILIDADES

Caberá ao COMITÊ DE SEGURANÇA FÍSICA E LÓGICA, sob convocação de seu coordenador, titular da Superintendência de Segurança de Tecnologia da Informação – SUSIN, a manutenção, revisão e atualização desta Política de Segurança, e ao Núcleo de Auditoria – NUAUD a apuração de responsabilidade pelo seu descumprimento.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Política de Segurança deverá ser amplamente divulgada a todo o funcionalismo do BANPARÁ, diretores, estagiários e contratados e o seu acesso disponibilizado nos canais internos de comunicação.

Pelo descumprimento das normas e procedimentos constantes das políticas de segurança, má utilização ou danos causados aos bens de informação e patrimoniais, intencionais ou não, responderão administrativamente, sem prejuízo de ação civil e penal cabíveis, os diretores, empregados, estagiários e contratados.

**ANEXO IV- 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 expresso 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 2011.

Contratado

ANEXO V - 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 logon” e “Nova Senha”, além de informação como: quem realizou a última alteração na senha (seja analista de controle de acesso, seja o próprio usuário) e quando ela irá expirar. Quando a senha expirar, o sistema deve solicitar, automaticamente, que o usuário altere sua senha no próximo login.

1.2.1.7. Os botões devem realizar as seguintes tarefas:

1.2.1.7.1. Consulta: fazer pesquisa de usuários por nome, login, etc. Assim que a consulta for feita, se o usuário for funcionário (não estiver marcada a opção “Não funcionário”), o sistema deve, antes de mostrar as informações, automaticamente atualizar os campos Nome, Lotação e Função de acordo com a base do RH, salvando em seguida. Somente após salvar, o sistema deve mostrar a consulta.

1.2.1.7.2. Alterar: permite editar o cadastro do usuário corrente.

1.2.1.7.3. Inserir: permite cadastrar um novo usuário.

1.2.1.7.4. Excluir: exclui o usuário. Lembrando que no log de auditoria as informações relativas ao registro excluído devem ser guardadas.

1.2.1.7.5. Salvar: grava a inserção ou alteração feita.

1.2.1.7.6. Cancelar: desfaz quaisquer informações de inserção ou alteração feitas, desde que ainda não salvas.

1.2.1.7.7. Fechar: sair da tela de cadastro.

1.2.2. Criação de perfil de acesso de usuário, permitindo vinculação de permissões. A forma de vincular essas permissões pode ser vista na figura 2 do 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 alteração 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;

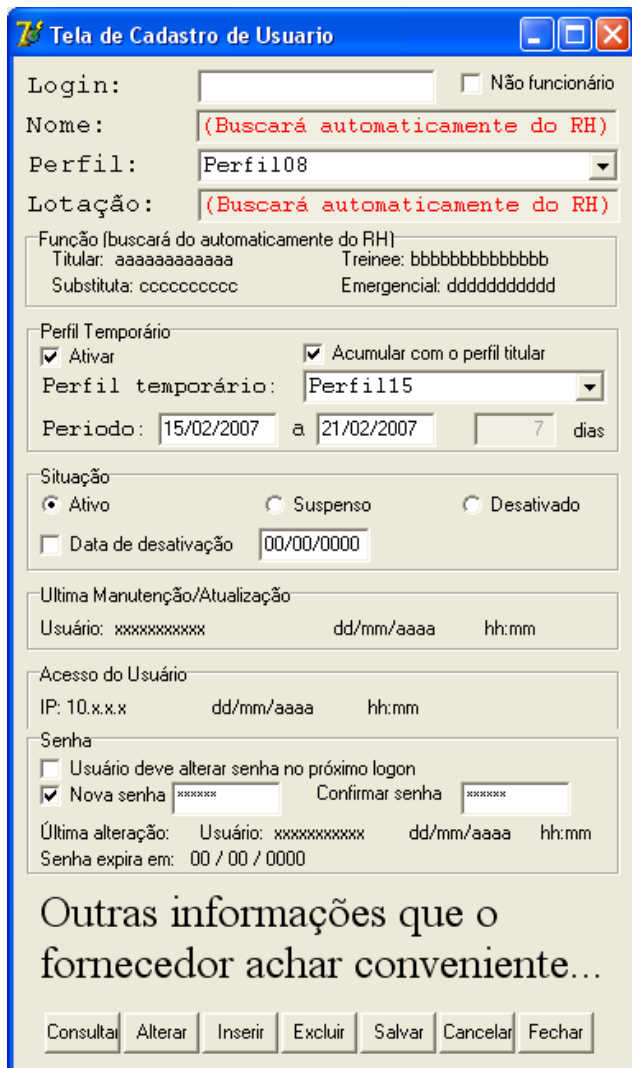
1.3.4. Endereço IP da máquina;

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 VI - MODELOS DE TELA PARA OS CONTROLES DE ACESSO AOS SISTEMAS INFORMATIZADOS



Tela de Cadastro de Usuário

Login: Não funcionário

Nome: (Buscará automaticamente do RH)

Perfil: Perfil08

Lotação: (Buscará automaticamente do RH)

Função (buscará do automaticamente do RH)

Titular: aaaaaaaaaaaa Treinee: bbbbbbbbbbbbbbb

Substituta: cccccccccc Emergencial: dddddddddd

Perfil Temporário

Ativar Acumular com o perfil titular

Perfil temporário: Perfil15

Período: 15/02/2007 a 21/02/2007 7 dias

Situação

Ativo Suspensão Desativado

Data de desativação 00/00/0000

Última Manutenção/Atualização

Usuário: xxxxxxxxxxxx dd/mm/aaaa hh:mm

Acesso do Usuário

IP: 10.x.x.x dd/mm/aaaa hh:mm

Senha

Usuário deve alterar senha no próximo logon

Nova senha xxxxxxxx Confirmar senha xxxxxxxx

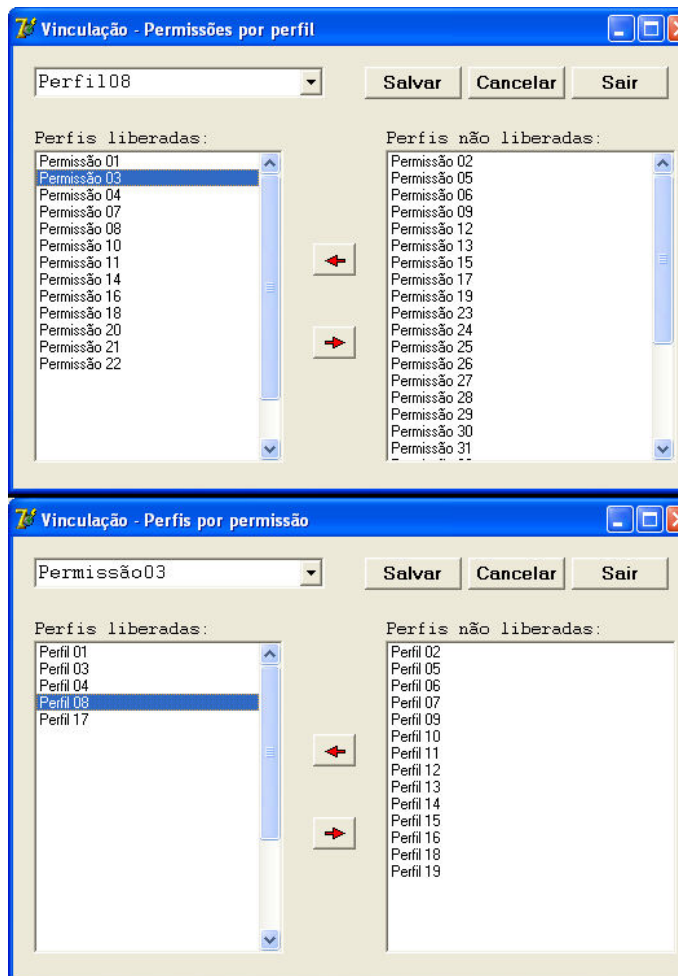
Última alteração: Usuário: xxxxxxxxxxxx dd/mm/aaaa hh:mm

Senha expira em: 00 / 00 / 0000

Outras informações que o fornecedor achar conveniente...

Consultar Alterar Inserir Excluir Salvar Cancelar Fechar

Figura 1



Vinculação - Permissões por perfil

Perfil08 Salvar Cancelar Sair

Perfis liberadas:

- Permissão 01
- Permissão 03
- Permissão 04
- Permissão 07
- Permissão 08
- Permissão 10
- Permissão 11
- Permissão 14
- Permissão 16
- Permissão 18
- Permissão 20
- Permissão 21
- Permissão 22

Perfis não liberadas:

- Permissão 02
- Permissão 05
- Permissão 06
- Permissão 09
- Permissão 12
- Permissão 13
- Permissão 15
- Permissão 17
- Permissão 19
- Permissão 23
- Permissão 24
- Permissão 25
- Permissão 26
- Permissão 27
- Permissão 28
- Permissão 29
- Permissão 30
- Permissão 31

Vinculação - Perfis por permissão

Permissão03 Salvar Cancelar Sair

Perfis liberadas:

- Perfil 01
- Perfil 03
- Perfil 04
- Perfil 08
- Perfil 17

Perfis não liberadas:

- Perfil 02
- Perfil 05
- Perfil 06
- Perfil 07
- Perfil 09
- Perfil 10
- Perfil 11
- Perfil 12
- Perfil 13
- Perfil 14
- Perfil 15
- Perfil 16
- Perfil 18
- Perfil 19

Figura 2

ANEXO VIII - DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATO SUPERVENIENTE IMPEDITIVO DA 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 IX - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

Ao Banco do Estado do Pará S/A

À Pregoeira

Processo Nº 0569/2013 - BANPARA/SUTEC/GESOF – Edital nº /2013.

Apresentamos a V.S^a, nossa proposta de preços de preços de **MANUTENÇÃO E ATUALIZAÇÃO DA SOLUÇÃO PLATAFORMA MULTICANAL** os termos das exigências contidas no Edital e Anexos, conforme abaixo relacionado:

ANEXO IX - MODELO PLANILHA DE PREÇOS

ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA (A)			
Item	Módulos	Descrição	Valor (R\$)
1	Multicanal	(A1.1) Módulo Concentrador / Autorizador	R\$????,??
		(A1.2) Módulo Caixa e retaguarda	R\$????,??
		(A1.3) Módulo ATM	R\$????,??
		(A1.4) Módulo Internet e Mobile Banking	R\$????,??
		(A1.5) Módulo Call Center	R\$????,??
		(A1.6) Suporte e Manutenção de Software 12 meses	R\$????,??
TOTAL DO ITEM A1 = (A1.1 + A1.2 + A1.3 + A1.4 + A1.5 + A1.6)			R\$????,??
2	URA	(A2.1) Módulo URA	R\$????,??
		(A2.2) Suporte e Manutenção de Software 12 meses	R\$????,??
		(A2.3) Suporte e Manutenção de Hardware 12 meses	R\$????,??
TOTAL DO ITEM A2 = (A2.1 + A2.2 + A2.3)			R\$????,??
3	OTP	(A3.1) Módulo OTP – (100.000 licenças)	R\$????,??
		(A3.2) OTP Eletrônico – (30.000 unidades)	R\$????,??
		(A3.3) OTP Cartão – (50.000 unidades)	R\$????,??
		(A3.4) OTP Virtual – (20.000 unidades)	R\$????,??
		(A3.5) Suporte e Manutenção de Software 12 meses	R\$????,??
		(A3.6) Suporte e Manutenção de Hardware Servidor/Placas/Dispositivos 12 meses	R\$????,??
TOTAL DO ITEM A3 = (A3.1 + A3.2 + A3.3 + A3.4 + A3.5 + A3.6)			R\$????,??
4	Rede de Captura	(A4.1) Módulo Captura de Transações	R\$????,??
		(A4.2) Kit de Captura com Telecom – (450 unidades)	R\$????,??
		(A4.3) Kit de Captura sem Telecom – (2.550 unidades)	R\$????,??
		(A4.4) Suporte e Manutenção de Software 12 meses	R\$????,??
		(A4.5) Suporte e Manutenção de Hardware 12 meses - (3.000 unidades)	R\$????,??
TOTAL DO ITEM A4 = (A4.1 + A4.2 + A4.3 + A4.4 + A4.5)			R\$????,??
5	SMS	(A5.1) Módulo SMS + Licença, Implantação e Customização	R\$????,??
		(A5.2) Suporte e Manutenção de Software 12 meses	R\$????,??
TOTAL DO ITEM A5 = (A5.1 + A5.2)			R\$????,??
TOTAL DO ITEM A = (A1 + A2 + A3 + A4 + A5)			R\$????,??

SERVIÇOS (B)

Item	GERENCIA DE PROJETO	Recursos	Valor Unitário Mensal R\$	Valor Anual R\$
1	(B1.1) Gerente de Projeto	1	R\$?.???,??	R\$?.???,??
TOTAL ANUAL DO ITEM B1				R\$?.???,??
Item	MANUTENÇÃO E SUPORTE	Recursos	Valor Unitário Mensal R\$	Valor Anual R\$
2	(B2.1) Aplicação	21	R\$?.???,??	R\$?.???,??
	(B2.2) Infraestrutura	2	R\$?.???,??	R\$?.???,??
TOTAL ANUAL DO ITEM B2				R\$?.???,??
Item	PONTOS DE FUNÇÃO	Pontos de Função/Ano	Valor Unitário R\$	Valor Anual R\$
3	(B3.1) Serviço de Pontos de Função	10.000	R\$?.???,??	R\$?.???,??
TOTAL ANUAL DO ITEM B3				R\$?.???,??
Item	SOBREAVISO	Plantonistas	Valor Unitário Mensal R\$	Valor Anual R\$
4	(B4.1) Serviço de Sobreaviso	2	R\$?.???,??	R\$?.???,??
TOTAL ANUAL DO ITEM B4				R\$?.???,??
Item	BANCO DE HORAS	Homem/Hora	Valor Unitário R\$	Valor Anual R\$
5	(B5.1) Banco de Horas	10.000	R\$?.???,??	R\$?.???,??
TOTAL ANUAL DO ITEM B5				R\$?.???,??
Item	MENSAGENS SMS	Previsão Anual	Valor Unitário R\$	Valor Anual R\$
6	(B6.1) Pacote de Mensagens SMS	2.000.000	R\$?.???,??	R\$?.???,??
TOTAL ANUAL DO ITEM B6				R\$?.???,??
Item	REDE DE CAPTURA	Previsão	Valor Unitário R\$	Valor Anual R\$
7	(B7.1) Transação com Telecom	675.000 ao Ano	R\$?.???,??	R\$?.???,??
	(B7.2) Transação sem Telecom	1.000.000 ao Ano	R\$?.???,??	R\$?.???,??
	(B7.3) LINK - GPRS / GSM	100 ao Mês	R\$?.???,??	R\$?.???,??
	(B7.4) LINK - ADSL	25 ao Mês	R\$?.???,??	R\$?.???,??
	(B7.5) LINK - SATÉLITE	325 ao Mês	R\$?.???,??	R\$?.???,??
	(B7.6) Ponto com Telecom	450 pontos ao Mês	R\$?.???,??	R\$?.???,??
	(B7.7) Ponto sem Telecom	2.550 pontos ao Mês	R\$?.???,??	R\$?.???,??
TOTAL DO ITEM B7 = (B7.1 + B7.2 + B7.3 + B7.4 + B7.5 + B7.6 + B7.7)				R\$?.???,??
TOTAL ANUAL DO ITEM B = (B1 + B2 + B3 + B4 + B5 + B6 + B7)				R\$?.???,??
VALOR TOTAL DA PROPOSTA (A + B)				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, sob as penas da lei:

- Declaramos que os serviços serão prestados 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.
- 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 instrumento de contrato.
- Estar cientes da responsabilidade administrativa, civil e penal, bem como ter tomado conhecimento de todas as informações e condições necessárias à correta cotação dos preços do objeto licitado.
- Que os preços propostos estão incluídos todos os custos e despesas, inclusive frete, taxas, impostos, tributos, contribuições sociais, parafiscais, comerciais e outros inerentes ao objeto relativo ao procedimento licitatório PREGÃO ELETRÔNICO N. /2013.

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: _____ CEP: _____
Tel./Fax: _____ Endereço Eletrônico (e-mail): _____
Cidade: _____ UF: _____
Banco: 037 Agência: _____ c/c: _____

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 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.”

Dados do Representante Legal da Empresa:

Nome: _____
Endereço: _____
CEP: _____ Cidade: _____ UF: _____
CPF/MF: _____ Cargo/Função: _____
RG n.º: _____ Expedido por: _____
Naturalidade: _____ Nacionalidade: _____

OBSERVAÇÕES: Em caso de discordância existente entre as especificações deste objeto descritas no COMPRASNET - CATMAT e as especificações constantes do Anexo I - Termo de Referência deste Edital prevalecerão as últimas.

ANEXO IX-A

MODELO DE DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA

A empresa _____, CNPJ _____, por meio de seu representante legal, para fins do disposto no Edital do Pregão Eletrônico nº ____/2013 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 ____/2013 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 ____/2013 UASG 925803, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;

(b) a intenção de apresentar a proposta elaborada para participar do Pregão Eletrônico ____/2013 UASG 925803, não foi informada, discutida ou recebida de qualquer outro participante potencial ou de fato do Pregão Eletrônico ____/2013 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 ____/2013 UASG 925803, quanto a participar ou não da referida licitação;

(d) que o conteúdo da proposta apresentada para participar do Pregão Eletrônico ____/2013 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 ____/2013 UASG 925803 antes da adjudicação do objeto da referida licitação;

(e) que o conteúdo da proposta apresentada para participar do Pregão Eletrônico ____/2013 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 2013.

ANEXO X - DECLARAÇÃO

Declaramos, em atendimento ao previsto no Edital Concorrência nº /2013, 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 XI - PROCESSO DE DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE BANPARÁ

Contemporaneamente, empresas, de todos os setores da economia, reconhecem a importância do processo de *software* para o sucesso de suas iniciativas. O desenvolvimento de novos produtos, a criação de novas unidades operacionais, mudanças nos processos produtivos ou implantação de novas tecnologias, são alguns exemplos de tais iniciativas. Todas elas, se conduzidas sob a forma de projeto, são melhores gerenciadas e produzem melhores resultados. As mudanças que estão ocorrendo nos ambientes de negócios têm motivado as empresas a modificar estruturas organizacionais e processos produtivos, saindo da visão tradicional baseada em áreas funcionais em direção a redes de processos centrados no cliente. A competitividade depende, cada vez mais, do estabelecimento de conexões nestas redes, criando elos essenciais nas cadeias produtivas. Alcançar competitividade pela qualidade, para as empresas de *software*, implica tanto na melhoria da qualidade dos produtos de *software* e serviços correlatos, como dos processos de produção e distribuição de *software*.¹

Para que o Banco desenvolva ainda mais a capacidade de gerenciar projetos de TI de forma efetiva, é fundamental que se defina um procedimento padronizado, ou seja, uma metodologia de desenvolvimento de *software*. Essa metodologia deve levar ao uso boas práticas em processos como Gerência de Projetos, Gerência de Requisitos, Aquisição, dentre outros, para obter:

- Estrutura de governança apropriada;
- Planejamento adequado de projetos, *portfólio* e programas;
- Padronização e integração de processos;
- Métricas de desempenho;
- Processos de controle e melhoria contínua;
- Compromisso com o gerenciamento de projetos;
- Padronização de projetos e seu alinhamento com a estratégia organizacional;
- Alocação adequada de recursos a projetos; e
- Trabalho em equipe.

Não diferente deste cenário, a SUTEC/GEPTI, através deste documento, está procurando estabelecer, estudando e adequando à realidade da empresa, as melhores práticas, para o desenvolvimento dos projetos de TI que serão controlados por esta unidade.

1. OBJETIVO

O Objetivo deste documento é esclarecer e definir o ciclo de vida de projetos dentro da SUTEC, bem como orientar quanto ao comportamento a ser adotado em cada fase do ciclo por cada pessoa envolvida no projeto dentro da SUTEC.

O Processo de Software do Banco do Estado do Pará está baseado no Nível G² do MR-MPS - Modelo de Referência do MPS.BR³ (programa de Melhoria de Processo de

Software Brasileiro, coordenado pela SOFTEX – Associação para Promoção da Excelência do Software Brasileiro).

O MPS.BR é um programa mobilizador, de longo prazo, criado em dezembro de 2003, que conta com apoio do Ministério da Ciência e Tecnologia (MCT), Financiadora de Estudos e Projetos (FINEP), Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE) e Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID).

¹ MPS.BR - Guia Geral:2009

² MPS.BR – Guia de Implementação – Parte 1:2009, disponível em <http://www.softex.br/mpsbr/_guias/guias/MPS.BR_Guia_de_Implementacao_Parte_1_2009.pdf>

³ MPS.BR – Guia Geral:2009, disponível em <http://www.softex.br/mpsbr/_guias/guias/MPS.BR_Guia_Geral_2009.pdf>

Busca-se que o modelo MPS seja adequado ao perfil de empresas com diferentes tamanhos e características, públicas e privadas, embora com especial atenção às micro, pequenas e médias empresas. Também se espera que o modelo MPS seja compatível com os padrões de qualidade aceitos internacionalmente e que tenha como pressuposto o aproveitamento de toda a competência existente nos padrões e modelos de melhoria de processo já disponíveis. Dessa forma, ele tem como base os requisitos de processos definidos nos modelos de melhoria de processo e atende a necessidade de implantar os princípios de engenharia de software de forma adequada ao contexto das empresas, estando em consonância com as principais abordagens internacionais para definição, avaliação e melhoria de processos de software.⁴

2. MR-MPS: NÍVEL G

O Nível G é o primeiro nível de maturidade do MR-MPS. Sua implementação estabelece o início dos trabalhos em implantação de melhoria dos processos de software na organização. Neste nível a organização deve ser capaz de gerenciar parcialmente seus projetos de desenvolvimento de software.

No Nível G encontramos os processos de Gerência de Projetos e de Gerência de Requisitos. O propósito do processo Gerência de Projetos é estabelecer e manter planos que definem as atividades, recursos e responsabilidades do projeto, bem como prover informações sobre o andamento do projeto que permitam a realização de correções quando houver desvios significativos no desempenho do projeto. O propósito do processo Gerência de Requisitos é gerenciar os requisitos do produto e dos componentes do produto do projeto e identificar inconsistências entre os requisitos, os planos do projeto e os produtos de trabalho do projeto.

3. O PROCESSO DE SOFTWARE

O Processo de Software aborda os seguintes pontos:

- Papéis
- Ciclo de vida do projeto
- Processos e documentos de cada fase do ciclo de vida

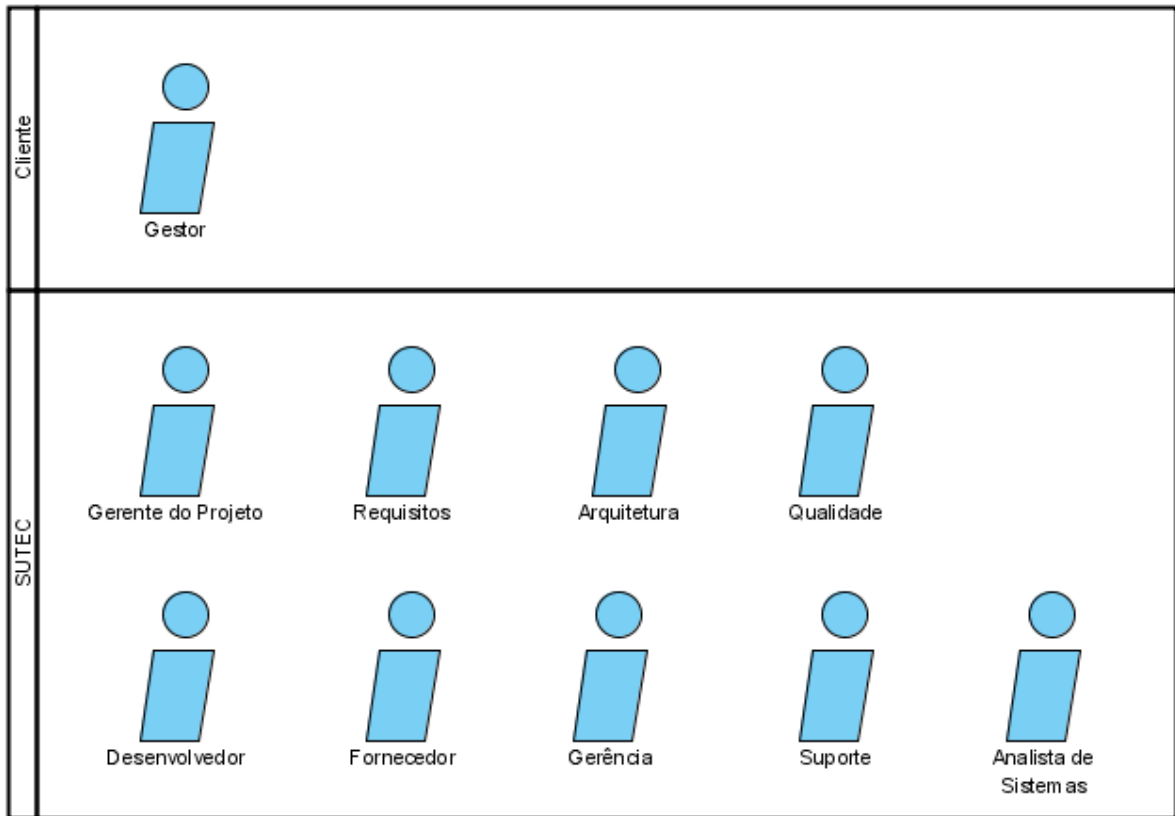
Todos os pontos são abordados em forma de diagramas, demonstrando o fluxo entre cada processo e documento, bem como a integração com os papéis definido para os projetos e a compatibilidade com o Nível G do MR-MPS. Cada papel, ciclo de vida, processo e documento está detalhado em tópicos específicos nos processos.

Os processos/documentos em **negrito** nos diagramas são essenciais para o Nível G. Em tais diagramas há também especificado em cada processo/documento qual resultado esperado do nível está incluído no mesmo. Os demais processos/documentos não são essenciais para o nível, mas são regras de negócio do Banco, também importantes para a organização. Para melhor entendimento da integração com o Nível G, o detalhamento de cada processo está descrito no Guia de Implementação – Parte1:2009 do MR-MPS.

O processo está publicado em forma de Site na intranet do banco.

⁴ *Ibid.*

4. PAPÉIS



4.1- GESTOR (CLIENTE, DEMANDANTE)

Responsabilidades:

- Submissão dos dados do projeto através do Service Desk ou pelo documento de Declaração de Trabalho do Projeto;
- Solicitar mudanças de acordo com a necessidade do projeto;
- Homologar as entregas do projeto.

4.2- Gerente do Projeto

Responsabilidade:

- Coordenar as fases do projeto de acordo com o processo definido;
- Gerar artefatos pertinentes a cada processo;
- Estimar custos, recursos e duração do projeto;
- Gerenciar a comunicação do projeto.

4.3- REQUISITOS

Responsabilidades:

- Levantar e especificar requisitos;
- Especificar Casos de Uso;
- Desenvolver protótipos;
- Atualizar requisitos/Casos de Uso;
- Realizar/Avaliar a Análise de Pontos de Função.

4.4- ARQUITETURA

Responsabilidades:

- Em projetos desenvolvidos pelo banco, elaborar a arquitetura do sistema;
- Em projetos desenvolvidos por fornecedores, avaliar a arquitetura entregue.

4.5- QUALIDADE

Responsabilidades:

- Avaliar objetivamente os processos executados, produtos de trabalho e serviços em relação à descrição de processos aplicáveis, padrões e procedimentos;
- Identificar e documentar itens de não-conformidades;
- Prover *feedback* para a equipe do projeto e gerentes como resultado das atividades de Garantia da Qualidade;
- Assegurar que as não-conformidades são corrigidas.

4.6- DESENVOLVEDOR (TÉCNICO DE INFORMÁTICA/ANALISTA DE SISTEMAS)

Responsabilidades:

- Desenvolver o sistema projetado de acordo com os Requisitos, Casos de Uso, Escopo e Arquitetura;
- Realizar correções no software de acordo com as solicitações de mudanças aprovadas;
- Elaborar o Manual Técnico do sistema para fins de homologação.

4.7- FORNECEDOR

Responsabilidades:

- Elaborar e entregar a Análise de Pontos de Função para estimar tempo e custo, caso aplicável;
- Elaborar e entregar a Arquitetura do sistema, caso aplicável;
- Desenvolver o sistema projetado de acordo com os Requisitos, Casos de Uso e Escopo fornecidos;
- Realizar correções no software de acordo com as solicitações de mudanças aprovadas;
- Elaborar o Manual Técnico do sistema para fins de homologação.

4.8- GERÊNCIA

Responsabilidades da alta gerência (GEPTI e GESOF) da SUTEC:

- Definir responsabilidades e autoridades para os processos;
- Compor o comitê de avaliação da SUTEC;
- Revisar periodicamente estados dos processos - adequação, recursos apropriados e alcance de resultados.

4.9- SUPORTE (GESUP)

Responsabilidades:

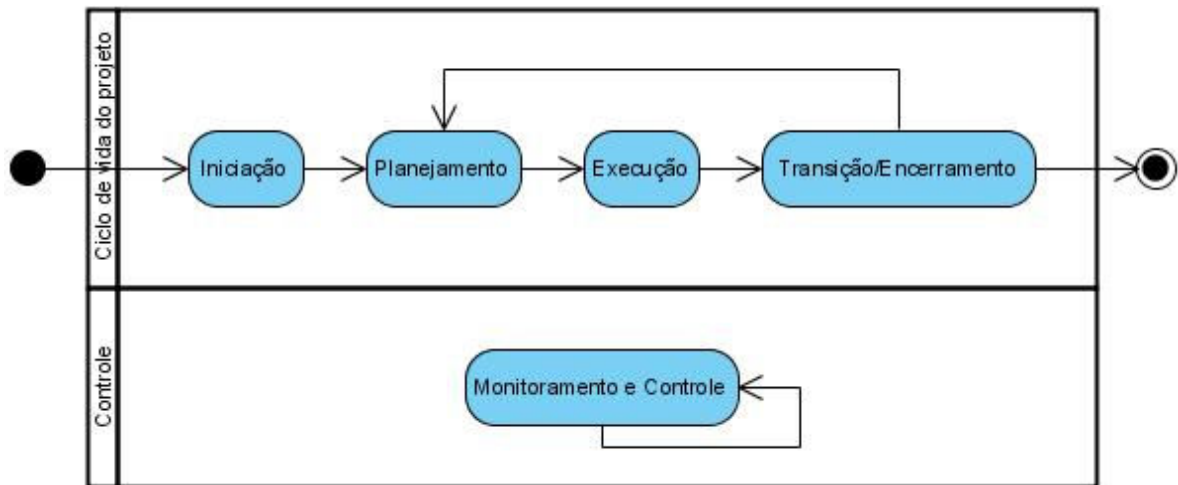
- Auxiliar na elaboração da Arquitetura, na parte do projeto da implantação

4.10- ANALISTA DE SISTEMAS

Responsabilidades:

- Manter uma comunicação direta com fornecedores
- Elaborar, junto ao gerente do projeto, a solicitação de homologação do sistema;
- Gerenciar mudanças no sistema após a entrada em produção.

5. CICLO DE VIDA DO PROJETO



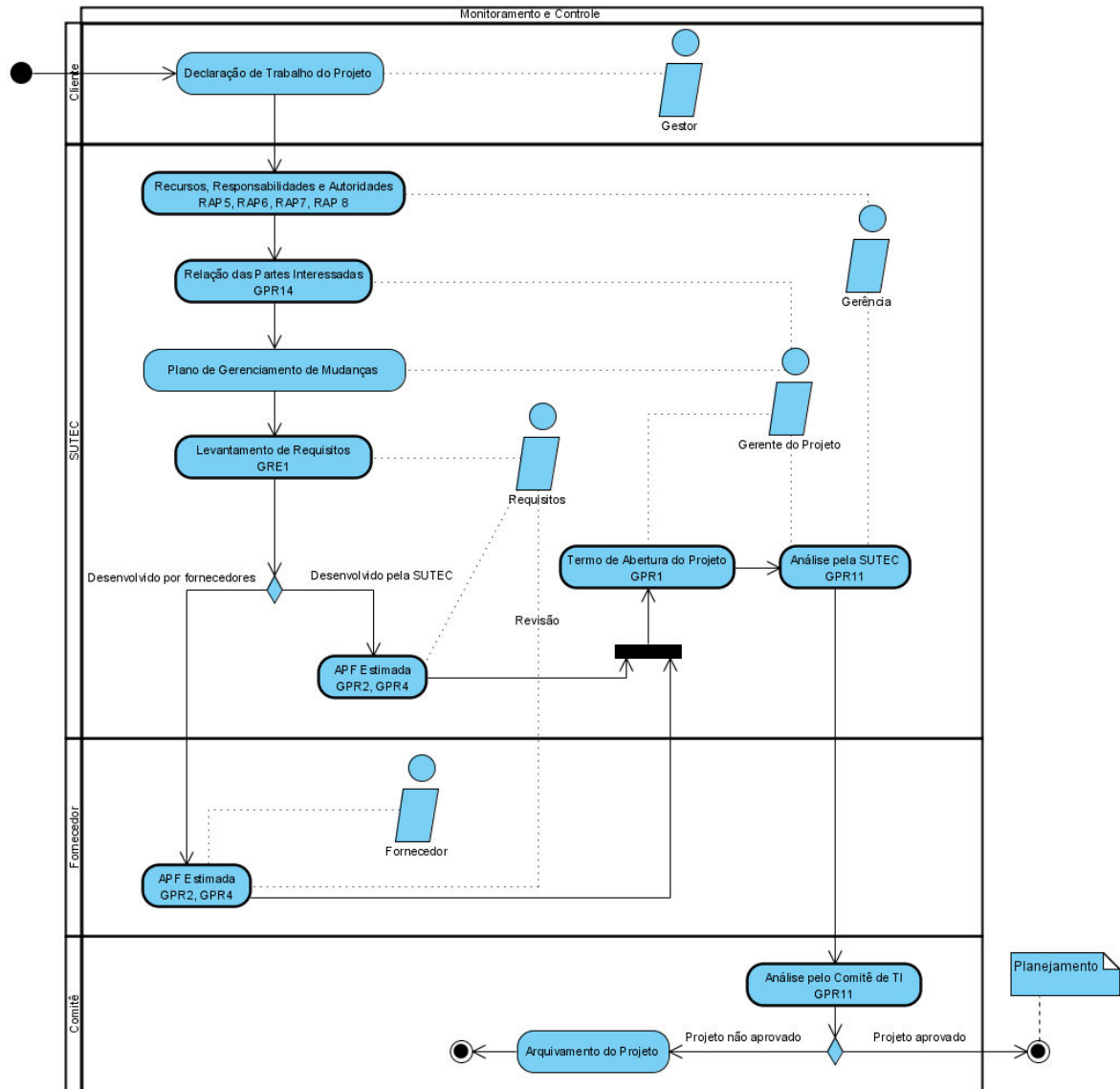
O ciclo de vida de cada projeto deve ser dividido em quatro fases e um processo de controle, baseados no PMBoK (*Project Management Body of Knowledge*, 3ª Ed.) e no RUP (*Rational Unified Process – IBM*):

- Fases:
 - Iniciação
 - Planejamento
 - Execução
 - Transição/Encerramento
- Processo de controle:
 - Monitoramento e Controle

O caminho definido nos processos é ideal, mas não absoluto, ou seja, os artefatos não precisam necessariamente começar a ser definidos na sequência determinada. De acordo com as informações coletadas, pode-se começar a definir algum risco, ou então estimar algum custo, por exemplo. Entretanto, as reuniões e a publicação final de um determinado artefato somente devem ocorrer na fase planejada pelo Processo de Software, posto que somente então as informações pertinentes àquele artefato estarão em sua maioria amadurecidas e definidas.

Cada processo do ciclo de vida será descrito a seguir.

5.1- INICIAÇÃO



Fase de início do projeto, onde a demanda chega à SUTEC, os requisitos são levantados, estimativas são realizadas e a viabilidade é avaliada.

5.1.1- Declaração de trabalho do projeto

Submissão da demanda de projeto pelo cliente através do *Service Desk* ou pelo artefato de Declaração de Trabalho do Projeto.

As informações fornecidas pelo *Service Desk* são:

- Título
- Gestor (quem submeteu o projeto)
- Data de submissão (gerado pelo sistema)
- Prioridade
- Descrição
- Tipo de Requisição (Evolutiva, Legal, Novo Produto)
- Setores envolvidos
- Expectativa de Retorno de Investimento (ROI)
- Valor Redução de Custos
- Aumento da Receita
- Perda/Multa Possível

- Benefícios
- Restrições
- Anexos (Leis, Circulares etc.).

As informações fornecidas pelo artefato de Declaração de Trabalho do Projeto são:

- Justificativa
- Descrição
 - Funções do sistema
 - Integração com sistemas
 - Arquivos gerados
 - Relatórios
 - Ambiente
 - Segurança
 - Etc. (outros itens de escopo)
- Gestor do projeto
- Setores envolvidos
- Referências

5.1.2- Recursos, responsabilidades e autoridades

Elaborado pela Gerência, relaciona recursos materiais e humanos necessários ao projeto. Assegura que as informações e os recursos necessários para executar os processos serão identificados previamente e que estarão disponíveis quando forem necessários. Inclui recursos financeiros, condições físicas adequadas, pessoal e ferramentas apropriadas (inclusive processos e modelos de documentos predefinidos).

Além disso, deve assegurar que as responsabilidades e a autoridade para executar os processos estão claramente definidas, bem compreendidas e comunicadas, bem como assegurar que as pessoas tenham as habilidades, conhecimentos e experiências necessários para executar ou apoiar os processos, por intermédio de treinamento, por exemplo.

Define como as partes interessadas em cada processo serão envolvidas em atividades como planejamento, coordenação e revisão dos processos. Definir também como se dará o gerenciamento dessa comunicação, de forma a mantê-la durante todo o projeto.

5.1.3- Relação das partes interessadas

Relação dos *stakeholders* do projeto: não só os gestores, mas também gerente do projeto, desenvolvedores, analistas, fornecedores etc.

5.1.4- Plano de gerenciamento de mudanças

O Plano de gerência de mudanças padrão definido pela SUTEC deverá ter a ciência e aceitação do cliente.

5.1.5- Levantamento de Requisitos

No processo de Levantamento de Requisitos será levado um *Checklist* de Requisitos impresso para o levantamento de requisitos em uma *kickoff meeting* – reunião inicial do projeto com os *stakeholders* para se definir requisitos, riscos, viabilidade, premissas, dentre outros itens pertinentes ao projeto.

5.1.6- Análise de Pontos de Função (APF) estimada

Análise de Pontos de Função estimada do projeto, levando em conta apenas os requisitos levantados e escopo, considerando complexidade média para todos os processos elementares. Quando o projeto for desenvolvido por um fornecedor, o mesmo deve elaborar a APF estimada e repassar ao Gerente do projeto, que por sua vez repassará ao Analista de Requisitos para revisão e avaliação. Possui como objetivo prover uma estimativa do esforço, do custo e do prazo para o projeto.

5.1.7- Termo de abertura do projeto

Possui o escopo inicial resumido do projeto, de acordo com a Declaração de Trabalho e requisitos levantados. É o documento oficial do início do projeto, assim, o cliente deve estar ciente e de acordo com o artefato.

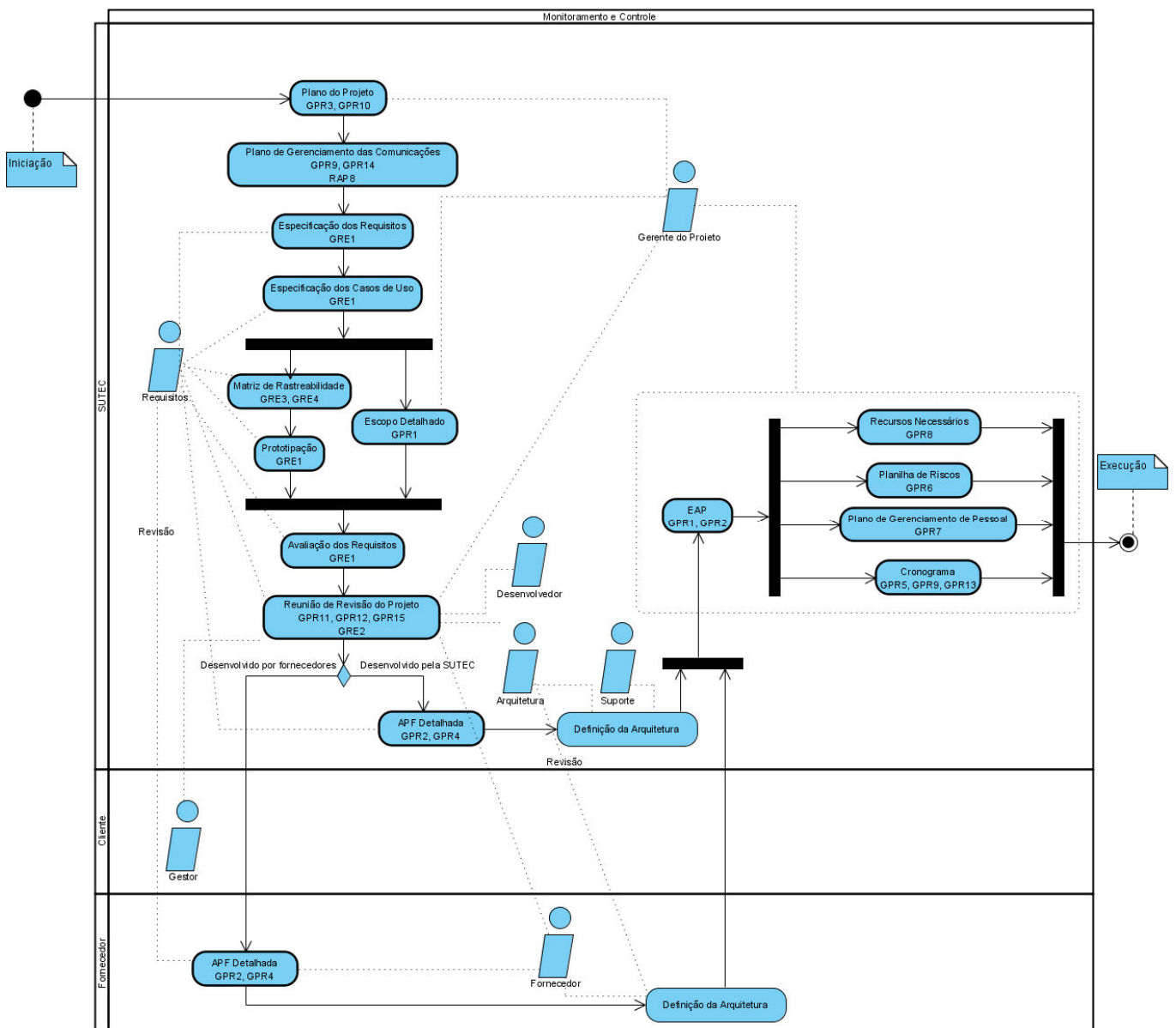
5.1.8- Análise pela SUTEC

Análise da viabilidade do projeto pela SUTEC, em relação a custos, riscos, etc. O parecer deve ser submetido ao Comitê de TI para análise através do sistema Service Desk.

5.1.9- Análise pelo Comitê de TI

Um comitê é formado para apreciação do parecer submetido, a fim de decidir a continuidade do projeto de acordo com custo estimado, prazo, riscos, prioridade, dentre outros fatores.

5.2- PLANEJAMENTO



Na fase de planejamento o projeto é detalhado, especificado, riscos são estimados, atividades e cronograma são elaborados, dentre outras atividades de planejamento.

5.2.1- Plano do Projeto

Possui a descrição dos processos e ferramentas a serem utilizados durante o projeto, além do ciclo de vida do *software*. Poderá ser atualizado e adaptado de acordo com a necessidade do projeto, mantendo a conformidade com o nível G do MPS.BR e com os processos do Banco.

5.2.2- Plano de Gerenciamento das Comunicações

Informações gerais de como deverão ser geradas, coletadas, distribuídas e armazenadas as informações a serem produzidas pelo projeto.

5.2.3- Especificação dos Requisitos

Neste documento são especificados os requisitos levantados durante a fase de iniciação do projeto. É de grande importância para o detalhamento do escopo do projeto (0) e servirá de entrada para a especificação dos Casos de Uso (0).

5.2.4- Especificação dos Casos de Uso

Os requisitos funcionais especificados no processo de Especificação dos Requisitos são transformados em Casos de Uso, modelados através do *software Visual Paradigm for UML* e especificados em arquivos separados de especificação de Caso de Uso.

5.2.5- Matriz de Rastreabilidade

Na Matriz de Rastreabilidade é definida a relação entre os Requisitos Funcionais e Casos de Uso, Requisitos Não-Funcionais e componentes da arquitetura do sistema; e Requisitos Funcionais e componentes do produto. A primeira relação será definida logo após os processos 0 e 0, a segunda será definida após a Definição da Arquitetura (0) e a terceira somente durante a fase de execução do projeto.

5.2.6- Escopo Detalhado

Detalhamento do escopo do projeto, baseado na especificação dos Requisitos e dos Casos de Uso. Contém os objetivos, limites, entregas, premissas, restrições, estimativa de custos e especificações do projeto. Podem ser adicionados diagramas UML para auxiliar o entendimento do escopo, como o Diagrama de Atividades, por exemplo.

5.2.7- Prototipação

Após a identificação dos requisitos e dos componentes do produto do projeto, para garantir que os requisitos propostos atendam às necessidades e expectativas do cliente e do usuário, será utilizado um protótipo – uma tela com os requisitos funcionais em forma de itens de interface gráfica – para fins de melhor entendimento e refinamento dos requisitos. O protótipo não será reaproveitado posteriormente, ou seja, será totalmente descartado, de acordo com boas práticas da Engenharia de *Software*.

5.2.8- Avaliação dos Requisitos

Documento de avaliação dos requisitos especificados, segundo a visão do cliente e da equipe técnica (desenvolvedores), de acordo com a identificação, clareza, ambiguidade, relevância, consistência, dentre outros critérios de avaliação definidos. Deve ser levado impresso para a reunião de revisão do projeto.

5.2.9- Reunião de Revisão do Projeto

Neste ponto, o escopo do projeto está definido e necessita ser revisado entre os *stakeholders* para que atualizações sejam feitas, análise de viabilidade revisada, mudanças gerenciadas, revisão do Plano do Projeto; revisão, aprovação e comprometimento dos requisitos; e o restante do planejamento definido.

5.2.10- Análise de Pontos de Função (APF) detalhada

Este artefato diz respeito à estimativa de tamanho: O tamanho é a dimensão das funcionalidades sob o ponto de vista do usuário. São contadas tabelas internas e externas ao sistema, classes, objetos, relatórios, telas, consultas a banco de dados, cálculos, transações e atores dos casos de uso, linhas de código etc. Quando o projeto for desenvolvido por um fornecedor, o mesmo deve elaborar a APF detalhada e repassar ao Gerente do projeto, que por sua vez repassará ao Analista de Requisitos para revisão e avaliação.

5.2.11- Definição da Arquitetura

A Arquitetura define os componentes, estrutura e comportamento que o sistema deve possuir para atender aos Requisitos Não Funcionais especificados no processo de Especificação dos Requisitos. Quando o projeto for desenvolvido por um fornecedor, o mesmo deve elaborar a Arquitetura e repassar ao Gerente do projeto, que por sua vez repassará ao responsável pela Arquitetura para revisão e avaliação.

5.2.12- Estrutura Analítica do Projeto (EAP)

Representação do escopo por meio de uma Estrutura Analítica do Projeto (EAP), também conhecida como WBS (*Work Breakdown Structure*). A EAP fornece um esquema para identificação e organização das unidades lógicas de trabalho a serem gerenciadas, que são chamadas de “pacotes de trabalho” (*work packages*), através do software *WBS Chart Pro*.

5.2.13- Recursos Necessários

Este documento faz referência à necessidade de se planejar, com base na EAP, as tarefas e previstos os recursos e o ambiente necessários, incluindo, por exemplo, equipamentos, ferramentas, serviços, componentes, viagens, recursos financeiros, condições físicas adequadas, ferramentas apropriadas (incluindo processos e modelos de documentos predefinidos) e requisitos de processo (processos especiais para o projeto).

5.2.14- Planilha de Riscos

Projetos têm riscos – positivos e negativos – e estes precisam ser identificados, analisados e priorizados. Para facilitar a identificação dos riscos, deverá ser elaborada uma lista de riscos mais comuns a ser examinada pelo gerente do projeto e/ou equipe do projeto para identificar quais destes são potenciais riscos para o projeto em questão. A análise da probabilidade de ocorrência e da gravidade dos problemas decorrentes de sua ocorrência ajuda a definir a prioridade dos riscos.

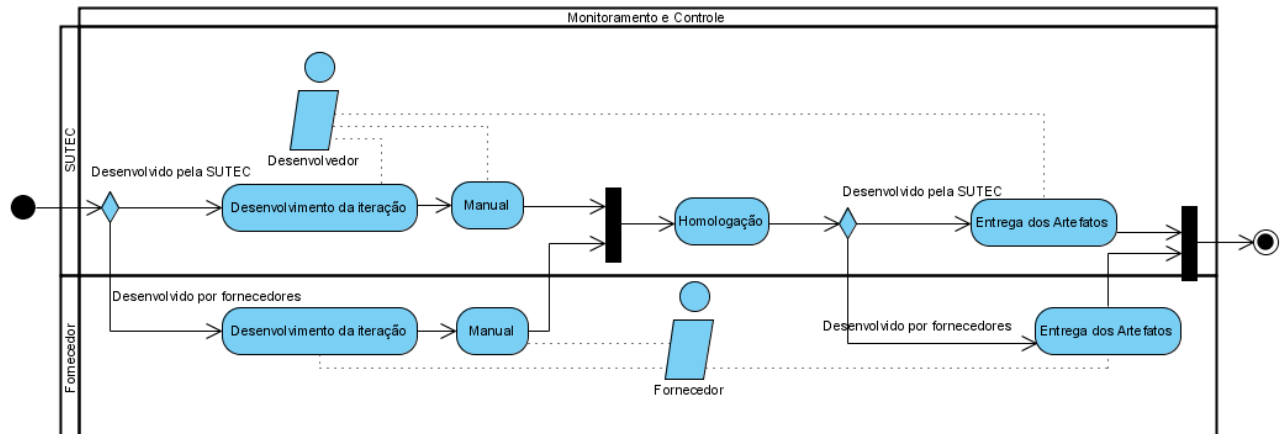
5.2.15- Plano de Gerenciamento de Pessoal

Descreve quando e como serão atendidos os requisitos de recursos humanos. O plano de gerenciamento de pessoal pode ser formal ou informal, bem detalhado ou genérico, dependendo das necessidades do projeto. O plano deve ser continuamente atualizado durante o projeto para orientar o recrutamento e a seleção de membros da equipe em andamento e ações de desenvolvimento.

5.2.16- Cronograma

A divulgação das informações do projeto (atividades, cronograma, recursos) será pela Intranet do Banco através do Microsoft Project/PWA, que fornecerá o suporte necessário para gerenciar o projeto, baseado nos planos definidos durante o decorrer do projeto.

5.3- EXECUÇÃO



Na fase de execução o projeto é desenvolvido e monitorado de acordo com a documentação elaborada durante a fase de Planejamento.

5.3.1- Desenvolvimento da iteração

Nesta fase devem ser mantidos padrões de versionamento e cenários de teste para prover facilidade de manutenção futura.

5.3.2- Manual

Entrega do manual de utilização do sistema, para uso na Homologação, com os seguintes itens:

- Sumário
- Visão geral (objetivo do sistema, regras básicas do negócio etc.)
- Termos, acrônimos e abreviações
- Funções
- Acesso e segurança
- Descrição das telas (menus, campos, mensagens etc.)
- Fluxos do sistema
- Integração com outros sistemas
- FAQ

5.3.3- Homologação

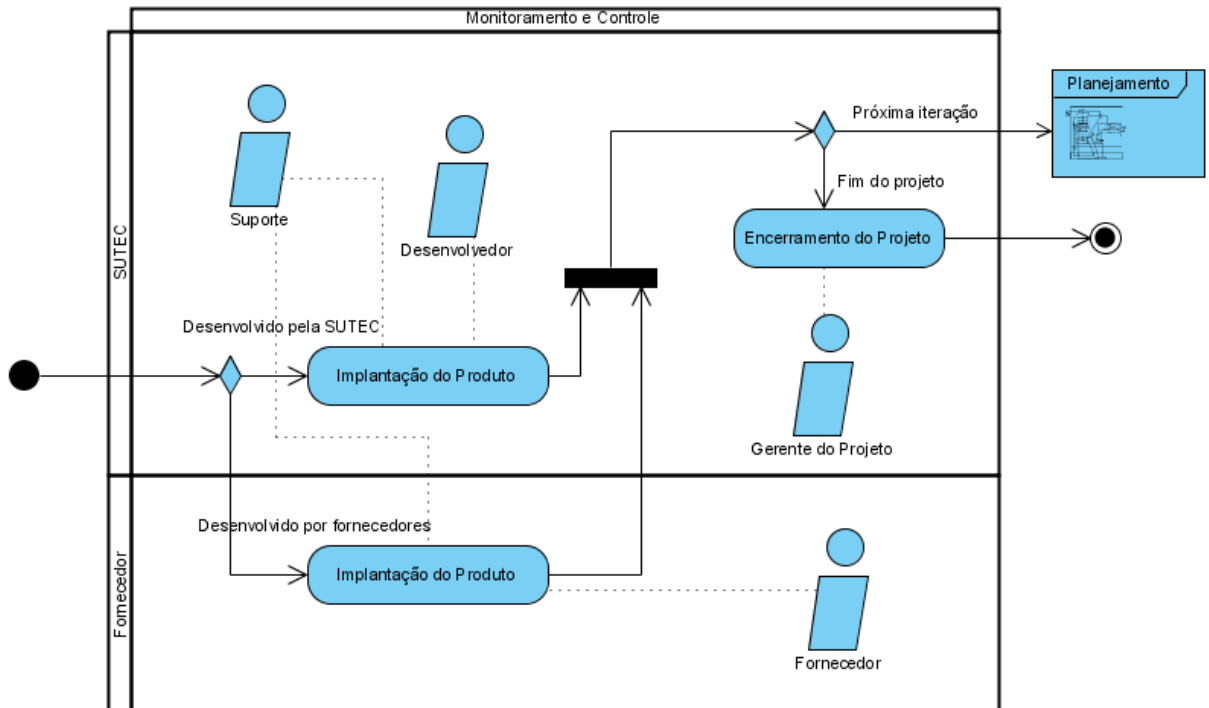
Homologação da iteração, onde as funcionalidades desenvolvidas são testadas pelo cliente, de acordo com o Processo de Homologação descrito MNP da Segurança da Informação.

5.3.1- Entrega dos Artefatos

Entrega dos artefatos resultantes do desenvolvimento da iteração, tais como:

- Código-fonte comentado
- Versionamento no sistema CVS
- Cenários de teste (implementados e com seus respectivos resultados)
- Documentação de configuração e especificação.

5.4- TRANSIÇÃO/ENCERRAMENTO



Na fase de transição/encerramento é realizada a implantação do produto e executados os procedimentos padrões de encerramento do projeto.

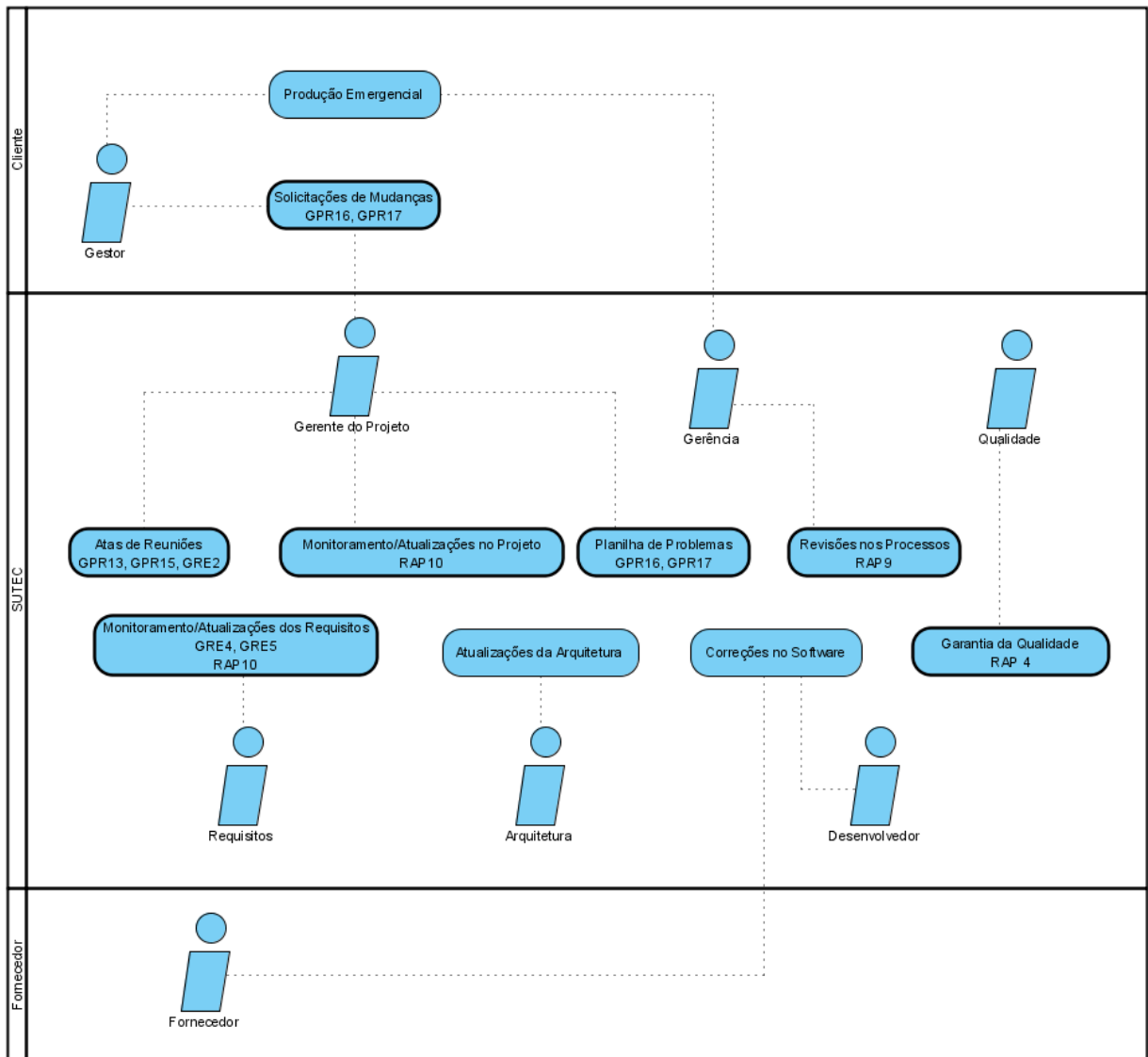
5.4.1- Implantação do Produto

Implantação da iteração desenvolvida, para entrada em produção, de acordo com o descrito no Plano de Implantação. O Desenvolvedor (ou fornecedor, se for o caso) envia o pacote da versão ao grupo "Nova Versão" para que a implantação seja realizada.

5.4.2- Encerramento do Projeto

Este documento consiste na documentação formal que indica o término do projeto e a transferência das entregas do projeto terminadas para o cliente e para a equipe de manutenção.

5.5- MONITORAMENTO E CONTROLE



Processo de acompanhamento contínuo enquanto ativo o ciclo de vida do projeto. O projeto é constantemente monitorado quanto à conformidade, registro de problemas, controle de mudanças, correções, dentre outras atividades de monitoramento.

5.5.1- Solicitações de Mudanças

Mudanças solicitadas pelo gestor do projeto, avaliadas e aprovadas pela SUTEC. A mudança solicitada será avaliada pela SUTEC de acordo com o Plano de Gerenciamento de Mudanças.

5.5.2- Produção Emergencial

Documento para entrada em produção emergencial do sistema, que elimina o processo de homologação. Será utilizado somente em caso de emergência e necessitará de aprovação da Gerência.

5.5.3- Atas de Reuniões

Esse artefato é elaborado pelo Gerente do Projeto e deve ser distribuído de acordo com o prazo estabelecido no Plano de Gerenciamento das Comunicações.

5.5.4- Monitoramento/Atualizações no Projeto

Cada atualização, de acordo com o artefato a ser alterado, percorrerá todo o caminho estabelecido no Processo de Software do Banco e o caminho conseqüente até o momento atual do projeto. Monitorar a execução do processo de Gerência de Projetos conforme o que foi planejado e assegurar que ações corretivas sejam tomadas sempre que houver desvios significativos em relação ao planejado.

5.5.5- Planilha de Problemas

Planilha de problemas ocorridos durante o projeto. Deverá ser preenchido pelo Gerente de Projetos sempre que algum problema pertinente ao projeto ocorrer. É composto pela descrição do problema, causa raiz, impacto, solicitação de mudança, dentre outros itens de descrição.

5.5.6- Revisões nos Processos

Periodicamente, durante o projeto, a Gerência realiza revisões nos processos de software, verificando a adequação do processo, revisando as ferramentas utilizadas, técnicas, etc. As revisões são feitas através do Microsoft Project/PWA.

5.5.7- Monitoramento/Atualizações dos Requisitos

Sempre que um requisito for alterado, todo o caminho conseqüente deve ser seguido até o momento atual do projeto. Monitorar a execução do processo de Gerência de Requisitos conforme o que foi planejado e assegurar que ações corretivas sejam tomadas sempre que houver desvios significativos em relação ao planejado. Garantir que o projeto seja conduzido a partir da execução do seu processo de Gerência de Requisitos planejado.

5.5.8- Atualizações da Arquitetura

Sempre que alguma melhoria for necessária ou algum novo requisito não-funcional for identificado deverá ser feito a atualização da arquitetura do projeto.

5.5.9- Correções no Software

Correções no *software* desenvolvido, de acordo com as solicitações de mudanças ocorridas no projeto. As correções devem ser priorizadas pelo Gerente do Projeto de acordo com a necessidade e urgência da solicitação.

5.5.10- Garantia da Qualidade

Fornece visibilidade do projeto para todos no Banco, por meio de uma visão independente em relação ao processo e ao produto. A Garantia da Qualidade é um apoio para o gerente, servindo como seus "olhos e ouvidos". Também agrega valor à equipe de projeto, ajudando-a a preparar e rever procedimentos, planos e padrões, do início ao encerramento do projeto. Deve garantir que o projeto é conduzido a partir da execução do seu processo de Gerência de Projetos e de Requisitos planejados.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este documento deve sofrer atualizações conforme detectada a necessidade de mapeamento de processo específico, motivado por adaptação ao mercado ou aos novos conceitos de gerenciamento de projetos. Neste processo de atualização a nova versão deve ser submetida novamente à avaliação de todos os membros da Gerência de Projetos de TI.

A metodologia deve ser publicada nos meios de acesso eletrônicos disponibilizados pelo Banco e de fácil acesso a todos os funcionários que necessitem produzir algum dos artefatos previstos neste documento.

Os artefatos produzidos que sensibilizarem aspectos de infraestrutura de tecnologia devem ser submetidos à Gerência de Suporte e Produção para a devida avaliação e validação, independente da etapa do processo em que for produzido ou se sofrer modificação.

ANEXO XII - MODELOS DE TELA PARA OS SISTEMAS INFORMATIZADOS DO BANPARÁ

OBJETIVO

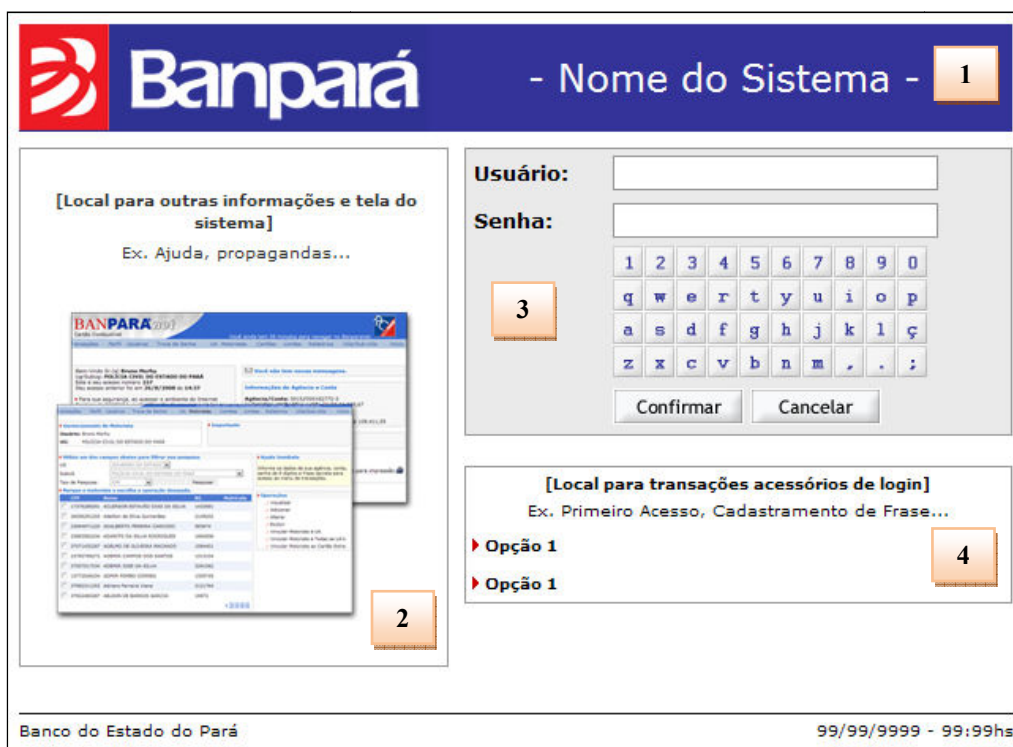
Apresentar proposta para o padrão das telas dos novos sistemas WEB que serão implementados no Banpará.

PADRÃO DAS TELAS

Tela de Login

A tela de Login será dividida em quatro seções principais:

1. Logo do Banco e Nome do Sistema;
2. Tela do Sistema e Outras Informações;
3. Formulário para entrada de dados;
4. Transações acessórias;



The mockup shows a login interface for Banpará. At the top left is the Banpará logo. To its right is the text '- Nome do Sistema -' followed by a small box containing the number '1'. Below the logo is a section labeled '[Local para outras informações e tela do sistema]' with the example 'Ex. Ajuda, propagandas...' and a screenshot of a system interface, with a callout box '2' pointing to it. To the right of this is a login form with fields for 'Usuário:' and 'Senha:', a numeric keypad, and a 'Confirmar' button, with a callout box '3' pointing to the form. Below the login form is a section labeled '[Local para transações acessórias de login]' with the example 'Ex. Primeiro Acesso, Cadastramento de Frase...' and two 'Opção 1' links, with a callout box '4' pointing to the links. At the bottom left is the text 'Banco do Estado do Pará' and at the bottom right is '99/99/9999 - 99:99hs'.

Seção	Descrição
1 - Logo do Banco e Nome do Sistema	Logo do Banco alinhado à esquerda e o nome do sistema à direita.
2 - Tela do Sistema e Outras Informações	A seção conterá uma amostra da tela do sistema e demais informações relevantes, como ajuda, propagandas e etc.
3 - Formulário para entrada de dados	Formulário onde o usuário irá informar seu <i>login</i> , senha e demais campos para validação. O teclado virtual poderá ser exibido na seção.
4 - Transações acessórias	Seção com <i>link</i> para as transações acessórias como Primeiro Acesso, Troca de Senha e etc.

Tela Principal

A tela principal será dividida em 7 seções principais:

1. Logo do Banco e Nome do Sistema;

2. Menu de Transações;
3. Logo do Sistema (opcional);
4. Nome do Sistema;
5. Nome da Transação;
6. Opções auxiliares;
7. Menu de Opções da Transação;
8. Formulário;
9. Botões do formulário;
10. Rodapé.



Seção	Descrição
1 – Logo do Banco e Nome do Sistema	Logo do Banco alinhado à esquerda e o nome do sistema à direita.
2 – Menu de Transações	Menu horizontal de transações. Quando o <i>mouse</i> é posicionado em uma transação, um grupo com as opções referentes àquela transação é exibido. O opções podem ser agrupadas em diversos níveis.
3 – Logo do Sistema	Opcionalmente pode ser desenvolvido um Logo para identificação visual do Sistema.
4 – Nome do Sistema	Nome do Sistema.
5 – Nome da Transação	Nome da transação ativa no momento.
6 – Opções auxiliares	Os ícones representam as seguintes opções, da esquerda para a direita, respectivamente: Home Ajuda Encerrar.
7 – Menu de Opções da Transação	Submenu do Menu de Transações, com opções disponíveis da transação selecionada.
8 – Formulário	Espaço para entrada de dados e visualização de relatórios no sistema.

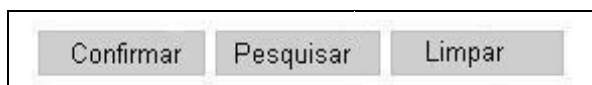
9 – Botões do formulário	Botões que ativam funções dos relatórios e formulários do sistema. Os mesmos botões são exibidos na parte superior e inferior do formulário.
10 – Rodapé	Contempla as seguintes informações: área gestora, usuário, último login, data e hora.

BOTÕES

Os seguintes botões poderão ser utilizados nos sistemas:




Botão	Descrição
Confirmar	Utilizado para confirmar qualquer tipo de operação (acesso, confirmação de exclusão ou inclusão de registros...).
Limpar	Limpar dados de um formulário.
Cancelar	Utilizado para cancelar qualquer tipo de operação (acesso, exclusão ou inclusão de registros...).
Excluir	Excluir um registro ou grupo de registros.
Incluir	Incluir um registro ou grupo de registros.
Alterar	Altera um registro ou grupo de registros.
Consultar	Pesquisar um registro ou grupo de registros.
Filtrar	Filtrar dados de uma consulta.
Gerar	Gerar um relatório ou um arquivo.

A figura abaixo mostra o padrão que deve ser seguido para criação dos botões:





CORES


As cores predominantes no site serão as seguintes:

Cor	Amostra	Código HTML
Vermelho claro		#ed7a7f
Cinza escuro		#78798e
Cinza claro		#dfdfdf


Quando necessário, podem ser utilizadas outras variações das cores acima, com tonalidades mais claras ou mais escuras.

Cores definidas para o Submenu de Opções

Cor	Amostra	Código HTML
Azul escuro (NÃO selecionada)		#336699
Azul claro (Selecionada)		#6699cc


Banpará
- Nome do Sistema -

[Local para outras informações e tela do sistema]
Ex. Ajuda, propagandas...



Usuário:

Senha:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
q	w	e	r	t	y	u	i	o	p
a	s	d	f	g	h	j	k	l	ç
z	x	c	v	b	n	m	.	;	

[Local para transações acessórios de login]
Ex. Primeiro Acesso, Cadastro de Frase...

- ▶ Opção 1
- ▶ Opção 1

Banco do Estado do Pará
99/99/9999 - 99:99hs



Logo do Sistema (opcional)

Nome do Sistema

Transação 1Transação 2Transação 3Transação 4Transação 5Transação 6Transação 7Transação 8Transação 9Transação 10

Nome da transação





Título Formulário 1



CAMPOS FORMULÁRIO

Area gestora: SUNEG | Usuário: Nataniel Neto | Último Login: 99/99/9999
Data/Hora: 99/99/9999 - 99:99hs



CSS

O BANPARÁ poderá fornecer, após a contratação e a seu critério, o arquivo CSS (Cascading Style Sheets) utilizada para definir a apresentação de documentos escritos em uma linguagem de marcação, como HTML ou XML, para utilização em caso de desenvolvimento de sistemas para Web.

ANEXO XIII – REQUISITOS TÉCNICO/FUNCIONAIS

ARQUITETURA BÁSICA ATUAL DOS SISTEMAS ENVOLVIDOS

Os Sistemas que atendem aos Canais de Atendimentos foram desenvolvidos em 17 (dezessete) grupos de sistemas:

Os principais produtos disponibilizados através das operações são:

- a. Conta Corrente
- b. Conta Poupança
- c. Linhas de Crédito
- d. Fundos de Investimento
- e. Rede de Compras
- f. Cartões
- g. Talões de Cheque
- h. Combustível
- i. Ticket
- j. SIAFEM
- k. Pagamentos
- l. Compensação
- m. Depósito Judicial
- n. SPB
- o. INSS/IPASEP/Pensão/Contra-cheque
- p. Pagamento de Fornecedor

- **Sistema Integrado de Internet Banking:**

- 1.1. Objetivo**

- Prover a funcionalidade de acesso as transações bancárias através da internet permitindo controle de limites, acessos e administração das contas.

- 1.2. Funcionalidades**

- a. Saldo Total e Saldo disponível para Saque.
 - b. Extratos por período e Extratos dos últimos lançamentos
 - c. Transferências
 - d. Saldo, Aplicações e Resgate de Fundos de Investimento
 - e. Solicitação (2ª Via) e Cancelamento de Cartão
 - f. Cadastramento de Frase Secreta
 - g. Pagamentos de Conta através de débito em Conta
 - h. Recarga de Telefone Pré-Pago
 - i. Reemissão de comprovante de pagamento
 - j. Empréstimo
 - k. Pagamento de Empréstimo
 - l. Recebimento de Mensagens
 - m. Controle de empresas

- n. Controle de limites de transações
- o. Registro de Ordem Bancária
- p. Pagamentos com Ordens Bancárias
- q. Vínculo de Frota
- r. Limite de abastecimento
- s. Relatórios
- t. Bloqueio/Desbloqueio de Proventos
- u. Consulta de compras efetuadas
- v. Antecipação do recebimento de compras

1.3. Módulos

- a. Unisys IBK-PJ – Módulo para Pessoa Jurídica
- b. Unisys IBK-PF – Módulo para Pessoa Física
- c. Unisys IBG – Módulo para Órgãos do Governo
- d. Unisys IBP – Módulo para Prefeituras
- e. Unisys RDC – Módulo para Controle de Transações dos lojistas
- f. Unisys IBC – Módulo para Controle de Combustível
- g. Unisys IBM – Módulo para Pessoa Física através de SmartPhone

1.4. 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. Visual C++ 6

1.5. Comunicação Utilizada

- a. COM+ COM/DCOM
- b. SOCKET
- c. Banco de Dados – ADO
- d. IIS CGI
- e. TOKEN eCODE
- f. WEBSERVICE

- **Unisys OTP - Site para manutenção do OTP**

- a. **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.

- b. **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

c. Módulos

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

d. Linguagem Utilizada

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

e. Comunicação Utilizada

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

• **Call Center**

a. 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.

b. Módulos

- a. Unisys Bank – 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

c. 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

d. 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

- e. **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**

- a. **Objetivo**

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

- b. **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

- c. **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

d. 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

e. 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).**

a. 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 Call Center, SAC, Agências ou Ouvidoria.

b. 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

c. 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

d. Linguagem Utilizada

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

e. 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

f. 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.**

- a. **Objetivo**

Prover a funcionalidade de gravações de voz e vídeo sincronizados com os dados da chamada e atendimento quando Call Center, SAC, Agências ou Ouvidoria. Prover também a gravação de ramais administrativos quanto estes indicados pelo BANPARÁ.

- b. **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

- c. **Módulos**

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

- d. **Linguagem Utilizada**

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

- e. **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

f. Modelo de Equipamentos/Hardware

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

- **Gerência técnica da rede de compras;**

a. Objetivo

Prover a funcionalidade efetuar transações através dos equipamentos POS Verifone 5150/Vx510 do BANPARÁ, atendimento as transações da rede externa de cartões de débito e crédito próprio, monitoramento das mensagens e simulação de equipamentos POS e PDV.

b. Funcionalidades

- a. Abertura
- b. Fechamento
- c. Reimpressão
- d. Simulação
- e. Compra a Vista
- f. Compra a Prazo
- g. Cartão Combustível - Compra a Vista
- h. Cartão Combustível - Saldo
- i. Cred Leitura - Compra a Vista
- j. Cred Leitura – Saldo
- k. Estorno
- l. Relatório de movimento
- m. Monitoramento das Transações
- n. Monitoramento e Manutenção dos Serviços de Rede
- o. Monitoramento dos Links
- p. Relatório de transações
- q. Análise de bits
- r. Análise de transações

c. Módulos

- a. Unisys POS
- b. Unisys MONITOR RDC

c. Unisys SIMULADOR RDC

d. 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

e. 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

f. Modelo de Equipamentos/Hardware

- a. Verifone 5150/Vx510

• **Discador - Discador de Chamadas para Campanhas.**

a. Objetivo

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

b. Módulos

- a. DIALERMAIN

c. Funcionalidades

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

d. Linguagem Utilizada

- a. Visual Basic 6.

e. 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

f. Modelo de Equipamentos/Hardware

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

• Controle de Agências**a. Objetivo**

Executar as transações locais e interagência nos canais de automação bancária bem como realizar o sincronismo das informações necessárias de aproximadamente 34 produtos para o funcionamento de uma Unidade/Agência e manter a informação das transações realizadas em todas as unidades/agências no servidor central.

b. Módulos

- a. Comunicação Interna e Externa do SPA
- b. Interagência
- c. Cargas Automáticas
- d. Transmissão de Log On-line
- e. Retirada de Pendências

c. Funcionalidades

As transações podem ser:

Local: Prover a utilização de transações que são restritas a Unidade//Agência onde a transação é efetuada. As transações localmente são gerenciadas pelo pacote de Dlls locais, componentes COM e Banco de Dados.

Interagência: Prover a utilização de transações que não são restritas a Unidade//Agência onde a transação é efetuada. Essas transações possuem regras que necessitam trocar informações ou outras unidades/Agências. As transações interagência são gerenciadas através de componentes pelo pacote de Dlls locais, componentes COM, Banco de Dados e SOCKET.

d. Linguagem Utilizada

- a. Visual Basic 6.0

e. Comunicação Utilizada

- a. COM
- b. SOCKET.
- c. FTP
- d. Banco de Dados – RDO/ADO.

- **Caixa**

a. Objetivo

Prover um conjunto de transações e funcionalidades voltadas para o atendimento ao cliente e para controle da unidade e terminais.

b. Módulos

- a. Caixa

c. Funcionalidades

- a. Recebimentos Diversos
- b. Pagamentos Diversos
- c. Transferências
- d. Depósitos
- e. Saques
- f. Saldos
- g. Atendimento
- h. Controle do Caixa
- i. Retaguarda
- j. Recepção
- k. Extra Caixa
- l. Outros
- m. Bases Comuns

d. Linguagem Utilizada

- a. Visual Basic 6.0.

e. Comunicação Utilizada

- a. COM
- b. SOCKET.
- c. Banco de Dados – RDO/ADO.
- d. DLL do Fabricante para controle do Hardware

f. Periféricos

- a. PIN
- b. Impressora Matricial e Térmica
- c. LCB

- **Autoatendimento**

- a. **Objetivo**

Prover transações e funcionalidades Bancárias para os clientes que utilizam máquinas de autoatendimento. As principais funções são saque, Pagamento de Contas com dinheiro e saque de centavos, depósito em dinheiro ou cheque, bem como o pagamento de contas com dinheiro ou cheque, saldo e extrato os seus principais funções.

- b. **Módulos**

- a. Cash Dispenser - Módulo Cliente
 - b. Cash Dispenser - Módulo Operação
 - c. Terminal Pagador - Módulo Cliente
 - d. Terminal Pagador - Módulo Operação
 - e. Terminal Depositário - Módulo Cliente
 - f. Terminal Depositário - Módulo Operação

- c. **Funcionalidades**

- a. Saldos
 - a. Saques
 - b. Saques de Centavos
 - c. Depósitos em Dinheiro
 - d. Depósitos através de Envelope
 - e. Extratos
 - f. Transferências
 - g. Saldo, Aplicações e Resgate de Fundos de Investimento
 - h. Solicitação (2ª Via) e Cancelamento de Cartão
 - i. Cadastramento de Senha Internet Banking
 - j. Cadastramento de Senha Identificação Positiva Auto Atendimento
 - k. Pagamentos de Conta através de débito em Conta
 - l. Pagamentos de Conta de Consumo em Dinheiro:
 - m. Pagamentos de Contas através de Envelope
 - n. Recarga de Telefone Pré-Pago
 - o. Empréstimo
 - p. Pagamento de Empréstimo
 - q. Abertura
 - r. Suprimento
 - s. Suprimento Tesouraria (Cash Alone)
 - t. Alivio
 - u. Alivio Tesouraria (Cash Alone)
 - v. Fechamento

- w. Recolhimento de Envelopes
- x. Configuração de Tipos de Notas
- y. Configuração de Tipos de Moedas
- z. Configuração dos Valores de Saque
- aa. Testes de Contador
- bb. Testes de Moedeiro
- cc. Testes de Impressão
- dd. Testes de LCB
- ee. Impressão da Fita de Auditoria
- ff. Impressão da Fita Técnica
- gg. Impressão de Configuração
- hh. Impressão dos Acumuladores
- ii. Fechamento Forçado
- jj. Geração de Log OFF Line (Cash Alone)
- kk. Desligar / Reiniciar

d. Linguagem Utilizada

- a. Visual Basic 6.

e. Comunicação Utilizada

- a. COM
- b. SOCKET.
- c. FTP
- d. Banco de Dados – RDO/ADO.
- e. DLL do Fabricante para controle do Hardware

f. Modelo de Equipamentos/Hardware

- a. CD3700 UP Com KIT Upgrade
- b. CD3700 RE Com KIT Upgrade
- c. CD4000
- d. CD4034
- e. CD4534-171
- f. CD4534-177/178
- g. CD4535
- h. Terminal Pagador TPG3202B
- i. Cash Dispenser/Terminal Pagador TPG4534
- j. Terminal Depositário TCD3701BT

• **Monitoramento de Autoatendimento**

a. Objetivo

Permitir o monitoramento e estatística de disponibilidade dos equipamentos de autoatendimento bem como funcionamento e alerta dos dispositivos.

b. Módulos

a. SMA

c. Funcionalidades

- a. Cadastro
- b. Consulta geral, por grupo de equipamentos
- c. Consulta sintética ou detalhada
- d. Ordenação dinâmica
- e. Percentual de disponibilidade
- f. Última sonda enviada
- g. Data de funcionamento
- h. Situação do equipamento
- i. Situação financeira
- j. Situação do hardware
- k. Opções do terminal
- l. Saldo financeiro
- m. Detalhamento dos periféricos
- n. Histórico de operação
- o. Segurança
- p. Administração
- q. Ferramentas do sistema
- r. Relatórios cadastrais
- s. Relatórios estatísticos
- t. Serviços de recepção de mensagens e gravação de dados
- u. Agente de mensagens a partir do terminal de autoatendimento
- v. Integração de estatística a partir de automação bancária
- w. Transações financeiras e não financeiras
- x. Estatísticas de erro

d. Linguagem Utilizada

- a. Visual Basic 6.

e. Comunicação Utilizada

- a. COM
- b. SOCKET.
- c. FTP
- d. Banco de Dados – RDO/ADO
- e. XML

• **Monitoração de Serviços**

a. Objetivo

Prover o monitoramento da infraestrutura de comunicação e funções básicas de controle das unidades/agência.

b. Módulos

a. Monitor

c. Funcionalidades

- a. Consulta Comunicação
- b. Estatística de Agências
- c. Monitoração de Cargas
- d. Monitoração de Logs
- e. Liberação de Carga
- f. Carga Off-Line e Log Off-Line
- g. Monitoração de Serviços
- h. Interface Contábil
- i. Monitor RVA
- j. Monitor Rede Compartilhada
- k. Monitor Banco24Horas
- l. Monitor SPB
- m. Monitor FEP
- n. Monitor DETRAN
- o. Monitor DAE
- p. Monitor Recarga Celular

d. Linguagem Utilizada

- a. Visual Basic 6.0
- b. ASP

e. Comunicação Utilizada

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

• **Relatórios/Desktop e Web**

a. Objetivo

Prover as informações sobre transações, funcionalidades, estatísticas e valores dos canais da automação bancária.

b. Módulos

- a. SPARelat

c. Funcionalidades

- a. Consulta do Posição de Caixa.
- b. Relatório Financeiro – 27 Produtos e Sistemas.
- c. SPB
- d. Rede Compartilhada.
- e. Banco24Horas.
- f. Recarga Celular

- g. Monitor de Serviços
- h. Parametrização de Limites
- i. Interface Contábil
- j. Segurança
- k. Movimento de Retaguarda;
- l. Movimento Caixa/Cash;
- m. Movimento Extra-Caixa;
- n. Movimento Caixa Estornadas;
- o. Posição Caixa/Cash;
- p. Saque/Depósitos – Respostas;
- q. Saque/Depósitos – Pedidos;
- r. Movimento Interagência;
- s. Movimento Multicred;
- t. Movimento de Convênios;
- u. Posição de Saldos;
- v. Tabelas;
- w. Listagem de Envelopes do TCD;
- x. Listagem de Divergência do TCD;
- y. Posição Contábil;
- z. Posição Suprimento/Alívio;
- aa. Histórico de Carga;
- bb. Outros Pagamentos;
- cc. Consulta de Log;
- dd. Confirmação de Cadastro;
- ee. Relatório de Transferência;
- ff. Analítico Vale-Transporte.

d. Linguagem Utilizada

- a. Visual Basic 6.
- b. ASP

e. Comunicação Utilizada

- a. ASP
- b. Banco de Dados – RDO/ADO.

• **Produção/Operação**

a. Objetivo

Disponibilizar as informações dos movimentos realizados durante o dia na unidade\agência e canais de atendimento bem como a obtenção de novos dados para o funcionamento da unidade através do processo de carga.

b. Módulos

- a. Interface

- c. Funcionalidades**
 - a. Troca de informações com 23 sistemas legados.

- d. Linguagem Utilizada**
 - a. Visual Basic 6.

- e. Comunicação Utilizada**
 - a. Troca de Arquivos.
 - b. SQL

- **Front-End Processor (FEP)**
 - a. Objetivo**

Prover a autorização das transações bancárias para os canais de automação bancária e outros canais dependentes.

 - b. Módulos**
 - a. FEP

 - c. Funcionalidades**
 - a. Carga de Saldo
 - b. Carga de Rotas
 - c. Carga de Lançamentos
 - d. Autorizador Transação Local
 - e. Autorizador Transação Interagência
 - f. Sincronização de Saldos e Limites
 - g. Abertura Automática de Agência
 - h. Fechamento Automático de Agência
 - i. Geração de Log Off-Line
 - j. Geração de Carga Off-Line

 - d. Linguagem Utilizada**
 - a. Visual Basic 6.

 - e. Comunicação Utilizada**
 - a. COM
 - b. SOCKET.
 - c. FTP
 - d. Banco de Dados – RDO/ADO.

- **Autorizador de Canais Externos**
 - a. Objetivo**

Permitir a autorização de transações no padrão ISO8583 e X.25 para sistemas externos ao BANPARÁ.

b. Módulos

- a. Roteador

c. Funcionalidades

- a. Recarga de Telefone Pré-Pago
- b. Convênios On-Line
- c. SPB – Sistema de Pagamentos Brasileiro
- d. Roteador de transações externas
- e. RVA
- f. Rede Compartilhada
- g. Banco24Horas

d. Linguagem Utilizada

- a. Visual Basic 6.

e. Comunicação Utilizada

- a. COM
- b. SOCKET.
- c. FTP
- d. Banco de Dados – RDO/ADO
- e. XML

- **Correspondente Bancário/Não Bancário/Estabelecimento Comercial**

a. Objetivo

Efetuar transações bancárias ou não com o objetivo de atender aos clientes do CONTRATANTE com produtos e serviços. As transações estão no padrão ISO8583.

b. Módulos

- a. Corban
- b. POS
- c. PDV

c. Funcionalidades

- a. Saques com Cartão Conta Corrente;
- b. Saques com Cartão Conta Poupança
- c. Saque Rede Compartilhada; Clientes dos bancos conveniados.
- d. Saque com Cartão Benefício INSS;
- e. Saque de Programas Sociais do Governo;
- f. Pagamento com Cartão CLIENTE Conta Corrente;
- g. Recebimento de Fichas de Compensação (BANPARA, Outros Bancos);
- h. Recarga de Celular Pré-pago;
- i. Recebimento de Contas de Consumo;
- j. Recebimento de Impostos e Convênios de Arrecadação (Padrão FEBRABAN);

- k. Recebimento de Depósitos em Dinheiro Conta Corrente de CLIENTE;
- l. Recebimento de Depósitos em Dinheiro Conta Poupança;
- m. Pré-abertura de contas;
- n. Captação de empréstimos;
- o. Troco premiado.
- p. Abertura, reabertura e fechamento de terminal;
- q. Logon e logoff de operador;
- r. Controle de terminais (cadastro, abertura e certificação)
- s. Controle de chaves de criptografia para relacionamento com o terminal, com troca dinâmica em triple DES
- t. Controle de chaves de criptografia para relacionamento com o banco
- u. Pré-autorização de transações e controle de alçadas
- v. Geração de arquivos de movimento/conciliação
- w. Pré-validações
- x. Carga de bloqueio/liberação de Correspondente Bancário/Não Bancário/Estabelecimento Comercial
- y. Carga de Correspondentes Bancários/Não Bancário/Estabelecimento Comercial
- z. Carga de terminais
- aa. Administração de chaves de criptografia do terminal e do Banco
- bb. Consulta de detalhamento de transação realizada
- cc. Consultas estatísticas:

d. Linguagem Utilizada

- a. Visual Basic 6
- b. Visual C++ 6
- c. Verix C

e. Comunicação Utilizada

- a. COM
- b. SOCKET.
- c. FTP
- d. Banco de Dados – RDO/ADO
- e. XML
- f. HDSL
- g. GPRS
- h. X.25
- i. X.28
- j. Frame Relay
- k. ADSL
- l. PPP

ANEXO XIV – MODELOS 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 28** 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 DESTA EDITAL**

Referência: PREGÃO ELETRÔNICO **XX/2013 - 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 do item 29.4.139 do termo de referência do Edital N° **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 2013.

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 EDITAL**

Referência: PREGÃO ELETRÔNICO **XX/2013 - 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 no item 29 – Perfis Profissionais – do termo de referência do Edital N° **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 2013.

Representante Legal da Empresa Licitante:

Nome: _____

Cargo / Função: _____

CPF: _____ Telefone: _____

E-mail: _____

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

**Anexo XV - MINUTA - CONTRATO DE
SERVIÇO PARA A SOLUÇÃO INTERGADA
MULTICANAL, QUE ENTRE SI CELEBRAM
O BANCO DO ESTADO DO PARÁ S.A. -
BANPARÁ E A EMPRESA....., COMO
ABAIXO MELHOR SE DECLARA:**

Pelo presente instrumento, o **BANCO DO ESTADO DO PARÁ**, instituição financeira de economia mista, vinculada ao Governo do Estado do Pará, inscrito no CNPJ/MF sob o n.º 04.913.711/0001-08, com sede em Belém/PA, na Av. Presidente Vargas, n.º 251, Centro, CEP. 66010-000, doravante denominado **CONTRATANTE**, neste ato representado, pelo Presidente....., (qualificação), portador da Cédula de Identidade n.º XXXXX /PA, inscrito no CPF/MF sob o n.º XXX e seu Diretor, (qualificação), portador do RG n.º XXX/PA e CPF n.º XXX, ambos residentes e domiciliados em Belém/PA, e de outro lado, a **XXX** com sede em XXX, XXX, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º XXX, doravante denominada simplesmente **CONTRATADA**, neste ato representada por seu XXX, brasileiro, casado, portador da Carteira de Identidade n.º XXX/MG, CPF/MF n.º XXX, residente e domiciliado em XXX, celebram o presente Instrumento de Contrato, com Recursos Próprios do **CONTRATANTE**, consoante o **Processo N° 0569/2013 – SUTEC/GESOF** por meio da licitação na modalidade Pregão Eletrônico, sendo todas as disposições contratuais regidas pelas Leis Federais N.º 8.666/1993, Lei n.º 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

Prestação de Serviços de **DESENVOLVIMENTO, MANUTENÇÃO, SUPORTE, ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA DA SOLUÇÃO INTEGRADA MULTICANAL DE ATENDIMENTO, COM CONCENTRADOR E CAPTURA DE TRANSAÇÕES, INFRAESTRUTURA**, conforme detalhamento das especificações técnicas, condições e exigências estabelecidas no termo de referência, de demais anexos do edital, que integrarão este pacto para todos os fins de direito.

CLÁUSULA SEGUNDA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Constituem obrigações da **CONTRATADA**:

- a) Responsabilizar-se pela adequada execução do contrato, com o atendimento integral das especificações, exigências e condições inclusas no Termo de Referência, anexo I e demais anexos do edital, que integram este pacto para todos os fins de direito, como anexo I deste instrumento.
- b) Dar ciência ao **CONTRATANTE**, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade verificada na execução dos serviços;
- c) Apresentar garantia nos moldes estabelecidos neste contrato.
- d) Manter absoluto sigilo quanto às informações contidas nos equipamentos, documentos e/ou materiais manipulados por seus empregados.
- e) Responsabilizar-se por eventuais prejuízos provocados por ineficiência, negligência, erros ou irregularidades cometidas na execução dos serviços objeto deste contrato.
- f) Seguir rigorosamente a política de segurança da informação, anexo III do edital, que integrará este pacto para todos os fins de direito, bem como, o **Termo de Confidencialidade, Zelo e Responsabilidade Sobre os Bens de Informação do Banco do Estado do Pará S.A, anexo IV** do edital 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**, ora, os que possuírem acesso remoto;
- g) 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**;
- h) Responsabilizar-se pelos empregados que colocar a disposição do **CONTRATANTE**, se for o caso, observadas as legislações trabalhistas e a Lei Previdenciária Social;
- i) 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**;
- j) Informar ao **CONTRATANTE**, na periodicidade e extensão por ele definidas, tudo que concerne ao cumprimento das responsabilidades assumidas no contrato, bem como apresentar os esclarecimentos, dados e informações adicionais que foram requeridos por este;
- k) 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**;
- l) 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**;
- m) Manter durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação, qualificação e contratação exigidas no instrumento convocatório, sobretudo no que se refere 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 deste contrato, apresentar Declaração de que emprega pessoas com deficiência, na forma prevista na referida Emenda;

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS ATRIBUIÇÕES DO CONTRATANTE

O **CONTRATANTE** compromete-se a cumprir fielmente as obrigações que lhe cabe, todas designadas no Termo de Referência, anexo I do edital e nos demais anexos, que integram este pacto para todos os fins de direito.

PARÁGRAFO ÚNICO – Fica assegurado ao **CONTRATANTE**, o direito de acompanhar a execução dos serviços ou indicar pessoa competente para fazê-lo, quando assim lhe aprouver e, se durante a execução do mesmo ficar constatado que sua realização se deu fora das especificações técnicas e condições previstas no Anexo I, ficará a **CONTRATADA** obrigada a realizar as modificações necessárias, sem ônus para o **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA QUARTA: DA INEXISTÊNCIA DE VÍNCULO EMPREGATÍCIO

Fica desde já entendido que os profissionais 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 QUINTA – DO PREÇO E FORMA DE PAGAMENTO

O presente Contrato tem o valor global estimado em _____, que serão pagos pelo **CONTRATANTE** à **CONTRATADA** de acordo com o quadro abaixo, que representará a proposta de preços da **CONTRATADA**, **com observância as regras definidas no item 26 e seus sub itens do TERMO DE REFERÊNCIA, que integra este pacto:**

ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA (A)			
Item	Módulos	Descrição	Valor (R\$)
1	Multicanal	(A1.1) Módulo Concentrador / Autorizador	R\$ 2.???,??
		(A1.2) Módulo Caixa e retaguarda	R\$ 2.???,??
		(A1.3) Módulo ATM	R\$ 2.???,??
		(A1.4) Módulo Internet e Mobile Banking	R\$ 2.???,??
		(A1.5) Módulo Call Center	R\$ 2.???,??
		(A1.6) Suporte e Manutenção de Software 12 meses	R\$ 2.???,??
TOTAL DO ITEM A1 = (A1.1 + A1.2 + A1.3 + A1.4 + A1.5 + A1.6)			R\$ 2.???,??
2	URA	(A2.1) Módulo URA	R\$ 2.???,??
		(A2.2) Suporte e Manutenção de Software 12 meses	R\$ 2.???,??
		(A2.3) Suporte e Manutenção de Hardware 12 meses	R\$ 2.???,??
TOTAL DO ITEM A2 = (A2.1 + A2.2 + A2.3)			R\$ 2.???,??
3	OTP	(A3.1) Módulo OTP – (100.000 licenças)	R\$ 2.???,??
		(A3.2) OTP Eletrônico – (30.000 unidades)	R\$ 2.???,??
		(A3.3) OTP Cartão – (50.000 unidades)	R\$ 2.???,??
		(A3.4) OTP Virtual – (20.000 unidades)	R\$ 2.???,??
		(A3.5) Suporte e Manutenção de Software 12 meses	R\$ 2.???,??
		(A3.6) Suporte e Manutenção de Hardware Servidor/Placas/Dispositivos 12 meses	R\$ 2.???,??
TOTAL DO ITEM A3 = (A3.1 + A3.2 + A3.3 + A3.4 + A3.5 + A3.6)			R\$ 2.???,??
4	Rede de Captura	(A4.1) Módulo Captura de Transações	R\$ 2.???,??
		(A4.2) Kit de Captura com Telecom – (450 unidades)	R\$ 2.???,??
		(A4.3) Kit de Captura sem Telecom – (2.550 unidades)	R\$ 2.???,??
		(A4.4) Suporte e Manutenção de Software 12 meses	R\$ 2.???,??
		(A4.5) Suporte e Manutenção de Hardware 12 meses - (3.000 unidades)	R\$ 2.???,??
TOTAL DO ITEM A4 = (A4.1 + A4.2 + A4.3 + A4.4 + A4.5)			R\$ 2.???,??
5	SMS	(A5.1) Módulo SMS + Licença, Implantação e Customização	R\$ 2.???,??

	(A5.2) Suporte e Manutenção de Software 12 meses		R\$?.???,??
TOTAL DO ITEM A5 = (A5.1 + A5.2)			R\$?.???,??
TOTAL DO ITEM A = (A1 + A2 + A3 + A4 + A5)			R\$?.???,??
SERVIÇOS (B)			
Item	GERENCIA DE PROJETO	Recursos	Valor Unitário Mensal R\$
1	(B1.1) Gerente de Projeto	1	R\$?.???,??
TOTAL ANUAL DO ITEM B1			R\$?.???,??
Item	MANUTENÇÃO E SUPORTE	Recursos	Valor Unitário Mensal R\$
2	(B2.1) Aplicação	21	R\$?.???,??
	(B2.2) Infraestrutura	2	R\$?.???,??
TOTAL ANUAL DO ITEM B2			R\$?.???,??
Item	PONTOS DE FUNÇÃO	Pontos de Função/Ano	Valor Unitário R\$
3	(B3.1) Serviço de Pontos de Função	10.000	R\$?.???,??
TOTAL ANUAL DO ITEM B3			R\$?.???,??
Item	SOBREAVISO	Plantonistas	Valor Unitário Mensal R\$
4	(B4.1) Serviço de Sobreaviso	2	R\$?.???,??
TOTAL ANUAL DO ITEM B4			R\$?.???,??
Item	BANCO DE HORAS	Homem/Hora	Valor Unitário R\$
5	(B5.1) Banco de Horas	10.000	R\$?.???,??
TOTAL ANUAL DO ITEM B5			R\$?.???,??
Item	MENSAGENS SMS	Previsão Anual	Valor Unitário R\$
6	(B6.1) Pacote de Mensagens SMS	2.000.000	R\$?.???,??
TOTAL ANUAL DO ITEM B6			R\$?.???,??
Item	REDE DE CAPTURA	Previsão	Valor Unitário R\$
7	(B7.1) Transação com Telecom	675.000 ao Ano	R\$?.???,??
	(B7.2) Transação sem Telecom	1.000.000 ao Ano	R\$?.???,??
	(B7.3) LINK - GPRS / GSM	100 ao Mês	R\$?.???,??
	(B7.4) LINK - ADSL	25 ao Mês	R\$?.???,??
	(B7.5) LINK - SATÉLITE	325 ao Mês	R\$?.???,??
	(B7.6) Ponto com Telecom	450 pontos ao Mês	R\$?.???,??
	(B7.7) Ponto sem Telecom	2.550 pontos ao Mês	R\$?.???,??
TOTAL DO ITEM B7 = (B7.1 + B7.2 + B7.3 + B7.4 + B7.5 + B7.6 + B7.7)			R\$?.???,??
TOTAL ANUAL DO ITEM B = (B1 + B2 + B3 + B4 + B5 + B6 + B7)			R\$?.???,??
VALOR TOTAL DA PROPOSTA (A + B)			R\$?.???,??

PARÁGRAFO PRIMEIRO: Sem prejuízo ao pagamento das multas estipuladas no presente contrato, o **CONTRATANTE** poderá suspender quaisquer dos pagamentos previstos nesta Cláusula, sem incorrer em ônus adicionais, sempre que constatar a ocorrência de atrasos na prestação dos serviços descritos no termo de referência e seus anexos retomando-os tão logo tais atrasos sejam completamente eliminados ou após a finalização de processo administrativo que apreciar a situação.

PARÁGRAFO SEGUNDO: As cobranças a serem realizadas deverão ter sido previamente homologadas e/ou conferidas, assim, os respectivos pagamentos.

PARÁGRAFO TERCEIRO: Nos preços referidos nesta Cláusula já estão inclusos todos os tributos, contribuições e demais encargos que incidam ou venham a incidir nesta prestação do serviço.

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

PARÁGRAFO QUINTA: A devolução das Notas/Faturas não servirá de pretexto para a suspensão dos serviços ou ao descumprimento de quaisquer cláusulas contratuais.

PARÁGRAFO SEXTO: O pagamento será efetuado por crédito em conta corrente da **CONTRATADA**, aberta no Banco do Estado do Pará, conforme disposição contida no art. 2º do Decreto Estadual nº 877, de 31/03/2008.

CLÁUSULA SETIMA: DA APRESENTAÇÃO DE DOCUMENTOS PARA PAGAMENTO

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 PRIMEIRO: O **CONTRATANTE** irá, 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.
- g)

PARÁGRAFO SEGUNDO: O descumprimento do disposto nesta cláusula faculta ao **CONTRATANTE** o direito de reter o valor correspondente ao pagamento dos serviços até a regularização da pendência.

CLÁUSULA SÉTIMA: 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.

CLÁUSULA OITAVA: DA GARANTIA

Em garantia ao fiel cumprimento de todas as cláusulas e condições do presente contrato, a **CONTRATADA** optará por uma das modalidades de garantia previstas nos incisos de I a III, do parágrafo primeiro do art. 56, da Lei N°. 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**, até a assinatura do Contrato, para verificação análise e demais providências, sob a pena de perder a **CONTRATADA**, o direito de contratar com o **CONTRATANTE**.

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

a) Em se tratando de caução: 5% do valor global do contrato, que será creditado em conta de poupança vinculada ao Contrato n°. /2013, aberta na agência Belém Centro, 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: 5% do valor global do contrato, em qualquer Instituição Financeira Oficial a critério da **CONTRATADA**;

c) Em se tratando de seguro garantia: em qualquer seguradora, a critério da **CONTRATADA**, no valor correspondente a 5% do valor do contrato.

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 quatorze, sem prejuízo das demais sanções legais ou contratuais.

PARÁGRAFO QUARTO: Na hipótese do valor caucionado permanecer intacto até o final do contrato, o **CONTRATANTE** restitui-lo-á 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, fica a **CONTRATADA** obrigada a complementar o valor da garantia de modo a corresponder sempre a 5% (cinco por cento) do valor do contrato.

CLÁUSULA NONA: DA VIGÊNCIA CONTRATUAL

O presente contrato terá vigência de 12 (doze) meses contados de sua assinatura, podendo, entretanto, ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos até o limite estabelecido em lei.

CLÁUSULA DÉCIMA – DIREITOS AUTORAIS DE SOFTWARE

Todos os softwares e recursos computacionais utilizados pela **CONTRATADA**, necessários para o atendimento do objeto do contrato, deverão ser devidamente legalizados, em conformidade com as leis de Software (nº 9.609/98) e do Direito Autoral (nº 9.610/98).

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DOS COMPUTADORES EXTERNOS

Caso haja necessidade de alocar equipamentos de informática nas dependências da **CONTRATANTE**, de propriedade da **CONTRATADA**, como: computadores, switches, hubs, roteadores, impressoras, os mesmos deverão, obrigatoriamente, antes de conectar-se com a rede interna, estar de acordo com as políticas de segurança interna.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DAS NOTIFICAÇÕES:

Toda e qualquer notificação, inclusive por e-mail, 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:**

- SUTEC ...

END.

Att.

Telefone: (91)

Fax: (91)

E-MAIL:

b) da **CONTRATADA:**

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

A declaração de invalidade, nulidade, ilegalidade ou inexecuibilidade 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.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - 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:

14.1.advertência;

14.2.multa;

14.3. Suspensão temporária de participar de licitações e impedimento de contratar com o **BANPARÁ**, por prazo não superior a 2 (dois) anos;

14.4. 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.

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: Quando da execução de serviços que englobem o desenvolvimento de novas funcionalidades, sejam elas de características legais, corretivas, adaptativas, evolutivas ou de performance via ordem de serviço. A multa moratória poderá ser cobrada pelo atraso injustificado no cumprimento do objeto ou de prazos estipulados, nos seguintes percentuais:

a) 0,20% (zero vírgula vinte por cento) ao dia sobre o valor estimado da contratação, no caso de atraso no atendimento aos chamados, limitado ao valor correspondente a trinta dias.

a.1) Nesta hipótese, o atraso injustificado superior ao limite acima estabelecido, 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) 10% (dez por cento) sobre o valor global da contratação no caso da Contratada 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;

b.2) Cumprir fielmente as exigências estabelecidas, bem como as cláusulas contratuais;

b.3) Responder pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da adjudicação desta licitação;

b.4) 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.5) 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) 10% (dez por cento) pela inexecução parcial do contrato, calculada sobre o valor global do contrato;

b) 15% (quinze por cento) pela inexecução total do contrato, calculada sobre o valor global do contrato;

c) 0,5% (meio por cento) ao dia por atraso, calculada sobre o valor global do contrato.

PARÁGRAFO QUARTO: No caso rescisão por falta imputada à **CONTRATADA**, será aplicada multa de 20% (vinte por cento) do valor global do contrato.

PARÁGRAFO QUINTO: O **CONTRATANTE** poderá aplicar, cumulativamente, à **CONTRATADA** multa moratória e multa por inexecução deste ajuste.

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

PARÁGRAFO SÉTIMO: A aplicação das multas aludidas nesta cláusula não obsta que o **CONTRATANTE** rescinda unilateralmente o contrato e aplique as demais sanções.

PARÁGRAFO OITAVO: A critério do **CONTRATANTE**, as multas poderão ser deduzidas dos pagamentos devidos à **CONTRATADA**, independentemente de comunicação ou interpelação judicial, sem prejuízo da cobrança judicial no caso de insuficiência dos referidos valores.

PARÁGRAFO NONO: No caso de aplicação de multa moratória, considerar-se-á, como intimação do ato, o recebimento, pela empresa, da comunicação respectiva, por correspondência.

PARÁGRAFO DÉCIMO: 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 parágrafos primeiro e segundo da presente cláusula deste contrato.

b) por dois anos:

i) não conclusão dos serviços contratados;

- ii) prestação do serviço 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 deste contrato;
- 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 deste contrato, sem consentimento prévio do **CONTRATANTE**.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO: 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 DÉCIMO SEGUNDO: Após a conclusão do processo administrativo, garantida ampla defesa, serão devolvidos os valores retidos na forma do parágrafo oitavo, corrigidos pelo índice da poupança, caso o julgamento seja favorável à **CONTRATADA**.

PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO: 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 DÉCIMA QUINTA: DOS NÍVEIS DE SEVERIDADE

Os problemas em sistemas serão tratados por níveis de severidade, os quais serão atribuídos pelo Contratante, já definidos no **Item 22 – NÍVEIS DE SERVIÇO do termo de Referência**, que integrará este pacto para todos os fins de direito.

CLAÚSULA DÉCIMA SEXTA - TRANSFERÊNCIA DE TECNOLOGIA

Com prazo máximo de 90 (noventa) dias antes da finalização do contrato, seja por decurso de vigência ou por rescisão antecipada, a **CONTRATADA** fica obrigada a promover a transição contratual com transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando, se solicitado, os técnicos do **BANPARÁ** ou os da nova pessoa jurídica que continuará a execução dos serviços.

CLAÚSULA DÉCIMA SÉTIMA – 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 quatorze;
- 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.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DO FORO

O foro da cidade de Belém-PA será o competente para serem discutidas questões e ações oriundas do presente Contrato.

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

Belém (PA), de de 2013.

BANCO DO ESTADO DO PARÁ S. A.

CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

NOME:
CPF:

NOME:
CPF:

Anexos:

Anexo I : Edital e Anexos

Anexo II – Proposta de Preços