

**AVISO DE LICITAÇÃO**  
**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 0014/2024**  
**Nº DO PE NO SISTEMA 90014/2024**

O **BANCO DO ESTADO DO PARÁ S.A.** torna público que realizará nos termos da Lei n. 13.303/2016 e de seu Regulamento de Licitações e Contratos<sup>1</sup>, e da Lei n.14/133/2021 no que couber, licitação na modalidade Pregão Eletrônico para **Contratação de empresa atuante na área da Tecnologia da Informação para a aquisição de solução unificada de gestão de serviços de TI (ITSM), que comporte implantação, suporte técnico 24x7x365, treinamento oficial e hands on e operacionalização assistida da ferramenta, pelo prazo de 12 (doze) meses e renovável na forma da lei, de acordo com especificações e condições exigidas no edital e demais anexos.**

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

**DATA:** 20/05/2024

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

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

**UASG:** 925803

O edital da licitação estará disponível a partir de **26/04/2024**, podendo ser obtido: (i) Gratuitamente no site do BANPARÁ ([www.banpara.b.br](http://www.banpara.b.br)) e sites [www.gov.br/compras](http://www.gov.br/compras) e [www.compraspara.pa.gov.br](http://www.compraspara.pa.gov.br); ou, (ii) Na sede do BANPARÁ (Av. Presidente Vargas, n. 251, Ed. BANPARÁ – 1º andar, Comércio, Belém/PA) mediante depósito identificado do valor de R\$ 0,25 (vinte e cinco centavos) por folha (Conta Corrente nº 800.002-6, Agência nº 0011 do BANPARÁ), não reembolsável, relativos aos custos de reprodução.

**Belém - Pará, 26 de abril de 2024.**

**Fernanda Raia**

**Pregoeira**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 0014/2024**  
**Nº DO PE NO SISTEMA 90014/2024**

**EDITAL**

O **BANCO DO ESTADO DO PARÁ S.A.**, por intermédio do(a) pregoeiro(a) designado(a) pela **Portaria nº 217/2019** leva ao conhecimento dos interessados que, na forma da Lei n. 13.303/2016, do Regulamento de Licitações e Contratos do BANPARÁ (adiante denominado “Regulamento”), da Lei n. 14.133/2021 no que couber, da Lei Complementar n. 123/2006 e da Lei Estadual n. 8.417/2016, do Decreto Estadual n. 2.121/2018, Lei n. 12.846/2013, e Código Civil Brasileiro, fará realizar licitação na modalidade Pregão Eletrônico, pelo critério de menor preço, conforme condições estabelecidas neste edital e seus anexos.

**1. SUMÁRIO DA LICITAÇÃO**

**1.1. OBJETO:** Constitui objeto da presente licitação a **Contratação de empresa atuante na área da Tecnologia da Informação para a aquisição de solução unificada de gestão de serviços de TI (ITSM), que comporte implantação, suporte técnico 24x7x365, treinamento oficial e hands on e operacionalização assistida da ferramenta, pelo prazo de 12 (doze) meses e renovável na forma da lei, de acordo com especificações e condições exigidas no edital e demais anexos.**

**1.1.1. MODALIDADE:** Pregão Eletrônico.

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

**1.1.3. TIPO DE VARIAÇÃO:** Percentual de 2%.

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

**1.1.5. CRITÉRIO DE VALORES:** Valor estimado.

**1.1.6. SESSÃO PÚBLICA:** Designada para o dia **20/05/2024**, às 10 hs (horário de Brasília) no sistema de licitações [www.gov.br/compras](http://www.gov.br/compras).

**1.1.7.** *Na presente licitação, a fase de habilitação NÃO antecederá a fase de apresentação de propostas e lances.*

**1.2.** A adjudicação será **GLOBAL**, **respeitados os valores máximos estimados por item.**

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

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

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

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

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

## **2. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO E CONTRATAÇÃO**

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

**2.2.** Não poderão disputar licitação ou participar da execução de contrato, direta ou indiretamente:

- a) autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre obra, serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;
- b) empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado,

quando a licitação versar sobre obra, serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;

- c) pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;
- d) aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, devendo essa proibição constar expressamente do edital de licitação;
- e) empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;
- f) pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista.
- g) Proibição de contratar com o Poder Público aplicada com fundamento no artigo 12 da Lei nº 8.429/1992, ou, proibição de participar de licitações e de contratar prevista no § 3º do artigo 81 da Lei nº 9.504/1997;
- h) Qualquer outra sanção que as impeçam de participar de licitações e contratar com o BANPARÁ.

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

**2.2.** Não será admitida a participação:

- a) Das pessoas naturais ou jurídicas referidas no artigo 38 da Lei nº 13.303/2016. Os licitantes deverão apresentar declaração de conformidade ao referido dispositivo, conforme **ANEXO II** do presente edital.
- b) De cooperativas.

- c) De empresas reunidas em consórcio.
- d) De empresas que estejam sob falência.

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

**2.3.1.** O CNPJ do estabelecimento que participar do certame, matriz ou filial, deverá ser o mesmo a constar no contrato com o BANPARÁ e nas Notas Fiscais/Faturas emitidas, quando do fornecimento ou execução dos serviços contratados. Dessa forma, não será admitida a emissão de Notas Fiscais/Faturas por CNPJ de estabelecimento diverso daquele participante da licitação.

**2.4.** Esta licitação é de âmbito nacional.

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

### **3. PROCEDIMENTO DA LICITAÇÃO**

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

- a) Publicação do edital:
  - I. O prazo de publicação do edital não poderá ser inferior a **15 dias úteis** tendo em vista o art. 39 da Lei nº 13.303/2016 e do Regulamento Interno de Licitações e Contratos do Banco do Estado do Pará S/A (RILC).
- b) Credenciamento no sistema de licitações:
  - I. O credenciamento no sistema de licitações ocorrerá conforme o item 4 do presente edital.
- c) Eventual pedido de esclarecimento ou impugnação:
  - I. Pedidos de esclarecimento e/ou impugnações serão dispostas conforme o item 5 do edital.
- d) Resposta motivada sobre o eventual pedido de esclarecimento ou impugnação:
  - I. Respostas aos pedidos de esclarecimento e/ou impugnações serão dispostas conforme o item 5 do edital.
- e) Cadastramento da proposta no sistema de licitações:
  - I. O cadastramento da proposta no sistema de licitações se dará conforme abaixo:
    - i. O cadastramento da proposta no sistema de licitações deverá obedecer o tempo estipulado pelo prazo de publicação do edital

tendo por data e horário limite o momento imediatamente anterior a abertura da licitação.

- ii. Na hipótese da fase de habilitação anteceder a de julgamento, após a divulgação do edital no sítio eletrônico, os licitantes encaminharão, **concomitantemente com a proposta de preço**, os **documentos de habilitação** exigidos no edital, **exclusivamente por meio do sistema**.
- iii. Ficam dispensados de apresentar os documentos de habilitação que constem do SICAF.
- iv. Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, para:

I - complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame;

II - atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas.

- v. Durante a sessão pública e demais atos subsequentes que sejam necessários à comprovação da habilitação, o (a) pregoeiro (a) poderá solicitar aos licitantes a inserção de documentos, na forma do disposto no art. 65 do Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará, desde que os mesmos não contenham correções supervenientes à data da abertura da sessão e não alterem a substância das propostas. O (a) pregoeiro (a) também poderá solicitar aos licitantes ajustes nos documentos anexados, se necessário, conforme exemplificado no item i, VIII.

vi. Os documentos que compõem a proposta do licitante melhor classificado somente serão disponibilizados para avaliação do(a) pregoeiro(a) e para acesso público após o encerramento do envio de lances.

**f) Avaliação das condições de participação:**

- I. Após o início da sessão e antes da abertura dos itens para a fase de lances, serão verificadas, previamente:
  - i. As condições de participação da licitação previstas no item 2 do presente edital.
  - ii. O preenchimento da proposta preliminar com vedação de identificação do licitante e descrição correta do objeto nos termos do item 6 do edital.

**g) Apresentação de lances:**

- I. A apresentação de lances no sistema se dará conforme abaixo:
  - i. A etapa de envio de lances na sessão pública durará **15 (quinze) minutos** e, após isso, o sistema encaminhará o aviso de fechamento iminente dos lances e, transcorrido o período de até dez minutos, aleatoriamente determinado, a recepção de lances será automaticamente encerrada.
  - ii. Encerrado o prazo de dez minutos, aleatoriamente determinado, o sistema abrirá a oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os autores das ofertas com valores até **dez**

**por cento** superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, que será sigiloso.

- iii. Na ausência de, no mínimo, três ofertas nas condições de que trata o item acima, os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de três, poderão oferecer um lance final e fechado em até cinco minutos, que será sigiloso.
- iv. Encerrados os prazos acima, o sistema ordenará os lances em ordem crescente de vantajosidade.
- v. Na ausência de lance final e fechado classificado nos termos acima, haverá o reinício da etapa fechada para que os demais licitantes, até o máximo de três, na ordem de classificação, possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, que será sigiloso, observado, após esta etapa, que o sistema ordenará os lances em ordem crescente de vantajosidade.
- vi. Na hipótese de não haver licitante classificado na etapa de lance fechado que atenda às exigências para habilitação, o(a) pregoeiro(a) poderá, auxiliado pela equipe de apoio, mediante justificativa, admitir o reinício da etapa fechada.

**h) Negociação:**

- I. Após a fase de lances, o licitante melhor colocado será chamado pelo(a) pregoeiro(a) a negociar.
- i) Verificação de efetividade dos lances ou propostas:
  - I. A verificação dos lances ou propostas tem por objetivo impedir a contratação de bens e serviços com sobrepreço ou valores inexequíveis.
- II. Nesse momento, o(a) pregoeiro(a) verificará a proposta ou lance final do licitante melhor colocado quanto à conformidade quanto ao critério de valores adotado para a licitação.
  - III. A inexequibilidade dos valores referentes a itens isolados da Planilha de Custos e Formação de Preços não caracteriza motivo suficiente para a desclassificação da proposta, desde que não contrariem exigências legais.
  - IV. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, na forma do § 2º do artigo 56 da Lei nº 13.303, de 2016 e a exemplo das enumeradas no item 9.4 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP N. 5, de 2017, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.
- V. Quando o licitante apresentar preço final inferior a 30% (trinta por cento) da média dos preços ofertados para o mesmo item, e a inexequibilidade da proposta não for flagrante e evidente pela análise da planilha de custos, não sendo possível a sua imediata desclassificação, será obrigatória a realização de diligências para aferir a legalidade e exequibilidade da proposta.
- VI. Qualquer interessado poderá requerer que se realizem diligências para aferir a exequibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentam a suspeita.
- VII. Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento das propostas, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no

sistema com, no mínimo, vinte e quatro horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata

- VIII.** O(a) Pregoeiro(a) poderá convocar o licitante para enviar documento digital complementar, por meio de funcionalidade disponível no sistema, no prazo de mínimo de 120 (cento e vinte) minutos, sob pena de não aceitação da proposta.
- IX.** O prazo poderá ser prorrogado pelo(a) Pregoeiro(a) por solicitação escrita e justificada do licitante e formalmente aceita pelo(a) Pregoeiro(a), formulada antes de findo o prazo.
- X.** Dentre os documentos passíveis de solicitação pelo(a) Pregoeiro(a), destacam-se as planilhas de custo, readequadas com o valor final ofertado.
- XI.** Todos os dados informados pelo licitante em sua planilha deverão refletir com fidelidade os custos especificados e a margem de lucro pretendida.
- XII.** O(a) Pregoeiro(a) analisará a compatibilidade dos preços unitários apresentados na Planilha de Custos e Formação de Preços com aqueles praticados no mercado em relação aos insumos e também quanto aos salários das categorias envolvidas na contratação;
- XIII.** Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo licitante, no prazo indicado pelo(a) Pregoeiro(a), desde que não haja majoração do preço proposto.
- j) Julgamento:**
- a)** O critério de julgamento da presente licitação será o de **MENOR PREÇO.**
- k) Habilitação:**
- a)** A habilitação será verificada após o julgamento da proposta vencedora da fase de lances e negociação, com a finalidade de se obter o menor preço aceitável pelo Banco e será verificada sua conformidade com as instruções contidas no item 10 do edital.
- l) Declaração de vencedor:**
- a)** Ao licitante que após as análises se classificar melhor colocado e tiver seus documentos aprovados será declarado vencedor na ausência de intenção de recurso ou após resultado final de recurso.
- m) Interposição de recurso:**
- a)** Os procedimentos de interposição de recurso e julgamento serão definidos no item 11 do edital.
- n) Adjudicação e homologação;**
- a)** A adjudicação e homologação seguirão o rito definido pelo item 12 deste edital.

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

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

**4.2.** As empresas deverão ser registradas no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, nos termos do item 1 A do art. 42 do Regulamento. As que ainda não estejam cadastradas e tiverem interesse em participar do presente Pregão, deverão providenciar o seu cadastramento e sua habilitação através do endereço eletrônico do sistema de processamento eletrônico das informações cadastrais, ou seja, o site do SICAF referente ao SIASG/COMPASNET, até o momento anterior à abertura da sessão.

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

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

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

**4.6.** O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, declarando e assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, não cabendo ao BANPARÁ responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

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

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

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

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

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

**5.1.** Qualquer cidadão ou agente econômico poderá pedir esclarecimentos e impugnar o edital, em requerimento escrito que deve ser apresentado, exclusivamente por meio eletrônico (internet), enviando para o e-mail [cpl-1@banparanet.com.br](mailto:cpl-1@banparanet.com.br).

**5.1.1.** Os pedidos de esclarecimentos e impugnações devem ser apresentados até às 23h59 (horário local) do **5º (quinto) dia útil** antes da data fixada para a ocorrência do certame, ou seja, até o dia **13/05/2024**.

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

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

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

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

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

**5.3.** O licitante, através de consulta permanente, deverá manter-se atualizado quanto a quaisquer alterações e esclarecimentos sobre o edital, não cabendo ao BANPARÁ

a responsabilidade por desconhecimento de tais informações, em face de inobservância do licitante quanto ao procedimento apontado neste subitem.

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

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

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

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

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

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

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

**6.2.4** Sua proposta foi elaborada de forma independente:

- i. As microempresas e empresas de pequeno porte (ME/EPP) deverão, por ocasião do envio da proposta, declarar em campo próprio do sistema, sob as penas da lei, que atendem os requisitos do art. 3º da Lei Complementar nº 123/2006, estando aptas a usufruir do tratamento favorecido.
- ii. A falta da declaração a que se refere este item indicará que a microempresa ou empresa de pequeno porte (ME/EPP) optou por não utilizar os benefícios previstos na Lei Complementar nº 123/2006.

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

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

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

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

**6.6** No sistema, deverá ser cotado preço unitário e total de cada item, se houver, contendo no máximo 04 (quatro) casas decimais, sem arredondamentos. No preço cotado, deverão incluir todos os tributos, seguros, taxas e demais encargos que incidam ou venham a incidir sobre o contrato e sua execução, assim como contribuições previdenciárias, fiscais e parafiscais, PIS/PASEP, FGTS, IRRF, emolumentos, seguro de acidente de trabalho e outros.

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

**6.8** Quando o objeto licitado estiver enquadrado em algumas das vedações previstas no art. 17 da Lei Complementar nº 123/2016, os licitantes microempresas ou empresas de pequeno porte (ME/EPP) que forem optantes do Simples Nacional deverão formular suas propostas desconsiderando os benefícios tributários do regime a quem fazem jus.

**6.9 O prazo de validade das propostas será de 120 (cento e vinte) dias, contados da data da sua apresentação, podendo vir a ser prorrogado mediante solicitação do BANPARÁ e aceitação do licitante.**

**6.9.1** O(a) pregoeiro(a) verificará as propostas de preços enviadas, desclassificando, motivadamente, aquelas que não atenderem às exigências do presente edital e seus anexos, sejam omissas em relação às informações exigidas, apresentem irregularidades insanáveis ou defeitos capazes de dificultar o julgamento, ou, ainda, que não observem o disposto nos itens 1.6 e 1.7 deste edital.

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

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

## **7 JULGAMENTO**

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

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

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

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

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

- i. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado que tenha sido apresentado pelos demais licitantes.
- ii. Será permitida a apresentação de lances intermediários pelos licitantes, assim considerados os lances iguais ou superiores ao menor já ofertado, mas inferiores ao último lance dado pelo próprio licitante.
- iii. O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de quinze segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexequível, de acordo com a legislação vigente.
- iv. O agente de contratação ou a comissão de contratação, quando o substituir, poderá, durante a disputa, como medida excepcional, excluir a proposta ou o lance que possa comprometer, restringir ou frustrar o caráter competitivo do processo licitatório, mediante comunicação eletrônica automática via sistema
- v. Não serão aceitos lances iguais, prevalecendo aquele que for recebido e registrado primeiro.

- vi. Durante a fase de lances, o(a) pregoeiro(a) poderá excluir, justificadamente, lance cujo valor for considerado inexequível.
- vii. Não será admitida a desistência do lance efetivado, sujeitando-se o licitante desistente às penalidades previstas neste edital e na legislação vigente.

**7.5** a aplicação do intervalo mínimo de diferença de valores ou de percentuais entre os lances, incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta.

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

## **8 DIREITO DE PREFERÊNCIA PARA MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE (ME/EPP)**

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

- i. O empate ficto ocorrerá quando as ofertas apresentadas pelas microempresas e empresas de pequeno porte (ME/EPP) sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores ao menor preço, quando este for de licitante que não se enquadre na condição de microempresa ou empresa de pequeno porte (ME/EPP);
- ii. Ocorrendo o empate, a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor (ME/EPP) classificada, convocada pelo(a) pregoeiro(a), poderá, no prazo máximo de 5 (cinco) minutos, apresentar proposta de preço inferior àquela considerada vencedora do certame, situação em que deve ser adjudicado o objeto em seu favor;
- iii. Se a microempresa ou empresa de pequeno porte (ME/EPP) melhor classificada não exercer o direito de preferência, deverão ser convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem na situação de empate, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito; e
- iv. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte (ME/EPP) que se encontrem em situação de empate, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta. Não se aplica tal sorteio quando por sua natureza, o procedimento não admitir o empate real, como acontece na fase de lances do pregão, em que os lances equivalentes não são considerados iguais, sendo

classificados conforme a ordem de apresentação pelos licitantes, conforme disposto art.8º §5º da Lei Estadual n. 8.417/2016.

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

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

**8.4** Na hipótese da não-contratação nos termos previstos do item 8.2, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame, desde que atendas as exigências de efetividade e de habilitação.

## **9 VERIFICAÇÃO DA EFETIVIDADE DOS LANCES E PROPOSTAS**

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

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

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

**9.1.3** A proposta inicial, assim como a proposta final, se for o caso, com o valor equalizado ao seu último lance ofertado, observado o modelo do **ADENDO I do Termo de Referência – ANEXO I deste edital**, deve constar conforme o caso:

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

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

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

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

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

**9.6.** O(a) pregoeiro(a) poderá realizar diligências para aferir a exequibilidade ou qualquer outro aspecto da proposta.

**9.6.1.** Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, o(a) pregoeiro(a) poderá exigir do licitante, sob pena de desclassificação, documentos que contenham as características dos bens ofertados (tais como marca, modelo, tipo, fabricante e procedência) e outras informações pertinentes (tais como catálogos, folhetos ou propostas de terceiros), que sejam capazes de demonstrar a exequibilidade da sua proposta.

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

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

**9.8.** O(a) pregoeiro(a) poderá, de acordo com sua análise de conveniência e oportunidade, divulgar o orçamento do BANPARÁ para efeito de negociação.

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

**9.10.** O(a) pregoeiro(a) deverá desclassificar, em decisão motivada, apenas as propostas que contenham vícios insanáveis, observando-se o seguinte:

- a)** São vícios sanáveis, entre outros, os defeitos materiais atinentes à descrição do objeto da proposta e suas especificações técnicas, incluindo aspectos relacionados à execução do objeto, às formalidades, aos requisitos de representação, às planilhas de composição de preços, e, de modo geral, aos documentos de conteúdo declaratório sobre situações pré-existentes, desde que não alterem a substância da proposta;
- b)** O(a) pregoeiro(a) não deverá permitir o saneamento de defeitos em propostas apresentadas com má-fé ou intenção desonesta, como aqueles contaminados por falsidade material ou intelectual ou que tentem induzir o(a) pregoeiro(a) a erro;
- c)** O(a) pregoeiro(a) deverá conceder prazo adequado, recomendando-se 2 (dois) dias úteis, prorrogáveis por igual período, para que o licitante corrija os defeitos de sua proposta;
- d)** O(a) pregoeiro(a) deverá indicar expressamente quais aspectos da proposta ou documentos apresentados junto à proposta devem ser corrigidos;
- e)** A correção dos defeitos sanáveis não poderá importar alteração do valor final da proposta, exceto para oferecer preço mais vantajoso para o BANPARÁ;
- f)** Se a proposta não for corrigida de modo adequado, o(a) pregoeiro(a) poderá conceder novo prazo para novas correções.

**9.11.** Sendo aceitável a proposta, o(a) pregoeiro(a) convocará o proponente para apresentação dos documentos de habilitação, para verificação de suas condições habilitatórias.

## **10 HABILITAÇÃO**

**10.1** Na presente licitação, a fase de habilitação sucederá as fases de apresentação de propostas, lances e de julgamento.

**10.1.1** O licitante autor da melhor proposta deve apresentar os documentos de habilitação exigidos neste item em formato digital, por meio eletrônico, exclusivamente no sistema [www.gov.br/compras](http://www.gov.br/compras).

**10.1.2** A proposta inicial de participação poderá ser inserida, substituída ou retirada do sistema até o momento imediatamente anterior da abertura da sessão.

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

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

**10.3. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:** o licitante deverá apresentar documentos de qualificação técnica conforme exigência do **item 10.1 e seus subitens do Termo de Referência, ANEXO I** deste edital.

**10.4. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:** O licitante deverá apresentar os documentos relativos à capacidade econômico-financeira exigidos no **item 10.3 e seus subitens** do Termo de Referência, **ANEXO I** deste Edital.

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

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

**b.1)** No que se refere à certidão de regularidade fiscal emitida pela **fazenda pública municipal ou estadual**, quando for o caso, que, por ocasião da conferência da autenticidade online, ainda que dentro do prazo de validade, encontrar-se na situação “cassada”, **o licitante poderá regularizá-la até o prazo final de análise dos documentos de habilitação.**

**c)** Prova de regularidade com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS;

**d)** Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.

**10.6** Microempresas e empresas de pequeno porte (ME/EPP) deverão atender a todas as exigências de habilitação previstas neste edital.

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

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

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

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

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

**10.8** Se o licitante desatender às exigências habilitatórias, o(a) pregoeiro(a) examinará a proposta e documentação do licitante subsequente, e assim,

sucessivamente, até a apuração de documentação que atenda os termos do edital, cujo licitante será declarado vencedor.

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

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

- a)** Consideram-se sanáveis defeitos relacionados a documentos que declaram situações pré-existentes ou concernentes aos seus prazos de validade;
- b)** O(a) pregoeiro(a) poderá realizar diligência para esclarecer o teor ou sanar defeitos constatados nos documentos de habilitação;
- c)** O(a) pregoeiro(a), se for o caso de diligência, deverá conceder prazo de 2 (dois) dias úteis, prorrogável por igual período, para que o licitante corrija os defeitos constatados nos seus documentos de habilitação, apresentando, se for o caso, nova documentação;
- d)** O(a) pregoeiro(a), se for o caso de diligência, deverá indicar expressamente quais documentos devem ser reapresentados ou quais informações devem ser corrigidas;
- e)** Se os defeitos não forem corrigidos de modo adequado, o(a) pregoeiro(a) poderá conceder novo prazo para novas correções.

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

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

**10.12.1** O prazo estabelecido no subitem acima poderá ser prorrogado por decisão fundamentada do(a) pregoeiro(a), após análise de justificativa apresentada pelo licitante.

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

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

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

## **11 RECURSOS**

11.1. Dos atos do Pregão caberá recurso que dependerá de manifestação da licitante, no prazo de 10 (dez) minutos, ao final da fase de julgamento de propostas ou ao final da fase de habilitação da sessão pública, em campo específico do sistema eletrônico, e excepcionalmente e por orientação do(a) pregoeiro(a), por e-mail para [cpl-1@banparanet.com.br](mailto:cpl-1@banparanet.com.br), sob pena de preclusão do direito.

11.2. Caso alguma licitante manifeste, no prazo estabelecido acima, intenção de recurso, o Pregoeiro definirá o prazo de 3 (três) dias úteis para apresentação das razões recursais.

11.3. As demais licitantes ficarão automaticamente intimadas a, se desejarem, apresentarem contrarrazões, no mesmo prazo de 3 (três) dias úteis, que serão contados a partir do encerramento do prazo concedido à recorrente.

11.4. As razões e as contrarrazões de recurso referidas nos subitens acima, deverão ser encaminhadas de forma eletrônica, através de campo próprio do sistema,

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

11.6 Apresentadas as razões e contrarrazões, **o (a) pregoeiro (a) e a autoridade competente disporão de 10 (dez) dias úteis**, prorrogáveis por iguais períodos, para reavaliação da decisão do (a) pregoeiro(a) sua decisão. O (A) pregoeiro (a) deverá dar os seguintes encaminhamentos, conforme o caso:

- a) Se acolher as razões recursais e a autoridade competente acompanhar a decisão do (a) pregoeiro(a), deverá retomar a sessão pública para dar prosseguimento à licitação, garantindo, depois de nova declaração de vencedor,

o direito à interposição de recurso, inclusive por parte de licitante que tenha sido impedido de participar da licitação, desde que tenha apresentado lances, que teve sua proposta desclassificada ou que foi inabilitado;

b) Se não acolher as razões recursais e a autoridade competente acompanhar a decisão do (a) pregoeiro (a), deverá continuar com o fluxo normal do processo mantendo o resultado da licitação.

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

**11.2** A decisão definitiva sobre o recurso deverá ser publicada no sítio eletrônico do BANPARÁ, no site [www.gov.br/compras](http://www.gov.br/compras), no Portal Compras Pará e no Diário Oficial do Estado do Pará.

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

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

**11.5** Apenas serão recebidas e analisadas **as razões de recursos e contrarrazões apresentadas tempestivamente e, exclusivamente, através de campo próprio do Sistema Eletrônico Comprasnet**, salvo os anexos que, quando necessário, poderão ser encaminhados via e-mail, para: [cpl-1@banparanet.com.br](mailto:cpl-1@banparanet.com.br), o que deverá ser indicado pelo licitante em suas razões recursais, a fim de que o(a) pregoeiro(a) possa divulgá-los no site [www.banpara.b.br](http://www.banpara.b.br).

## **12 ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO**

**12.1** Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos procedimentais, a autoridade competente adjudicará e homologará o resultado da licitação.

**12.2** Na fase de adjudicação e homologação, a autoridade competente poderá:

- a) Determinar o retorno dos autos para saneamento de irregularidades;
- b) Adjudicar o objeto e Homologar a licitação;
- c) Revogar a licitação por razões de interesse público decorrentes de fato superveniente que constitua óbice manifesto e incontornável;
- d) Anular a licitação por ilegalidade, salvo as situações em que:
  - i. O vício de legalidade for convalidável; ou
  - ii. O vício de legalidade não causar dano ou prejuízo à empresa ou a terceiro;ou
- iii. O vício de legalidade não contaminar a totalidade do processo de licitação, caso em que deve determinar ao(à) pregoeiro o refazimento do ato viciado e o prosseguimento da licitação.

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

**12.2.2** A revogação ou anulação da licitação, depois da fase de apresentação de lances ou propostas, dependerá da concessão de prazo de 5 (cinco) dias úteis para que os licitantes interessados ofereçam manifestação.

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

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

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

## **13 CONTRATAÇÃO**

**13.1** A partir de 1º/06/2024, na forma da Lei Estadual nº 8.873/2019 e sua regulamentação (Decreto Estadual n. 2.623/2022 e IN nº 18/2023-SEFA), previamente à emissão do instrumento contratual ou seu substitutivo e à realização do(s)

pagamento(s), será procedida a consulta ao Cadastro Informativo de Créditos não Quitados de Órgãos e Entidades da Administração Pública Estadual – CADIN/PA.

**13.2** No prazo de até 15 (quinze) dias úteis após a homologação, o BANPARÁ convocará o licitante adjudicado para assinar o contrato e seus adendos, conforme minuta que integra o presente Edital – **ANEXO III**.

**13.2.1** A convocação para assinatura do contrato deverá ser atendida pelo licitante adjudicado no prazo de 5 (cinco) dias úteis, prorrogável uma única vez a critério do BANPARÁ, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas.

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

**13.3** Na ocasião da assinatura do contrato, será exigido do licitante adjudicado:

- a) A apresentação do **termo de compromisso de política anticorrupção**, conforme adendo à minuta de contrato – Adendo 4 do Contrato;
- b) Indicação da modalidade de **garantia de execução** que será prestada;

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

**13.4.1** Ocorrendo o previsto no subitem acima, é facultado ao BANPARÁ rescindir o contrato por inadimplência, convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para negociação e possível adjudicação ou revogar a licitação.

**13.5** Todas as disposições sobre o contrato estão previstas na minuta do contrato, documento anexado ao edital - **ANEXO III**.

## **14 SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

**14.1.** Com fundamento no Art. 98 do Regulamento, o licitante será sancionado com a suspensão temporária de participação em licitação no BANPARA, por prazo não superior a 2 (dois) anos, além das demais cominações legais cabíveis, nos seguintes casos:

- a) Deixar de entregar a documentação exigida no certame;
- b) Não manter a proposta de preços; incidindo também nesta hipótese a não apresentação das amostras ou realização de prova de conceito, salvo se em decorrência de fato superveniente;
- c) Não assinar o contrato ou retirar a nota de empenho no prazo estabelecido.

- d) Apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa;
- e) Cometer ato fraudulento e/ou praticar atos ilícitos visando frustrar aos objetivos da licitação;
- f) Cometer fraude fiscal ou comportar-se com má fé;
- g) Comportar-se de modo inidôneo (conforme art. 155, X, da Lei 14.133/2021).

**14.2.** Verificado o descumprimento ao presente Edital, o processo administrativo deverá ser instaurado por decisão do Presidente da Comissão de Licitação – CPL, nos termos do art. 99 do Regulamento, ocasião em que designará pregoeiro ou outro funcionário da área de licitações, para a adoção dos seguintes procedimentos:

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

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

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

**14.5.** As penalidades referentes à inexecução do contrato estão estabelecidas na minuta do contrato - **ANEXO III** deste edital.

<b>15. RESPONSABILIZAÇÃO ADMINISTRATIVA POR ATOS LESIVOS AO BANPARÁ</b>
---

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

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

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

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

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

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

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

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

- c) No sítio eletrônico do licitante, pelo prazo de 30 (trinta) dias e em destaque na página principal do referido sítio.

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

**15.7** A prática de atos lesivos ao BANPARÁ será apurada em Processo Administrativo de Responsabilização (PAR), instaurado pelo Diretor Presidente do BANPARÁ e conduzido por comissão composta por 2 (dois) funcionários designados.

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

**15.9** Caso os atos lesivos apurados envolvam infrações administrativas à Lei n.14.133/2021, ao Regulamento ou outras normas de licitações e contratos da administração pública, e tenha ocorrido a apuração conjunta, o licitante também estará sujeito a sanções administrativas que tenham como efeito restrição ao direito de participar em licitações ou de celebrar contratos com a administração pública, a serem aplicadas no PAR.

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

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

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

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

**15.14** As disposições deste item se aplicam quando o licitante se enquadrar na definição legal do parágrafo único do art. 1º da Lei n. 12.846/2013.

## **16. DISPOSIÇÕES FINAIS**

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

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

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

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

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

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

**16.7.** O processo de licitação, bem como todos os documentos a ele pertinentes, estão disponíveis para a realização de vistas. Para tanto, é necessário prévio agendamento junto ao(à) pregoeiro(a), por solicitação pelo e-mail [cpl-1@banparanet.com.br](mailto:cpl-1@banparanet.com.br).

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

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

**16.10.** Da sessão será lavrada ata eletrônica com a relação das licitantes e todas as ocorrências que interessarem ao certame, como a indicação do lance vencedor, a classificação dos lances apresentados e demais informações relativas à sessão pública do Pregão Eletrônico, sem prejuízo das demais formas de publicidade previstas na legislação pertinente.

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

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

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

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

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

**16.16.** Esta licitação será regida pela Lei n. 13.303/2016, Regulamento de Licitações e Contratos do BANPARÁ, 14.133/2021 no que couber, da Lei Complementar n. 123/2006 e da Lei Estadual nº 8417/2016, do Decreto Estadual nº 2121/2018, da Lei nº 12.846/2013, e do Código Civil Brasileiro.

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

**16.18. Fazem parte integrante deste edital os seguintes anexos:**

**ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA**

**ANEXO II - MODELO DE DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE AO ART.38 DA LEI Nº 13.303/2016**

**ANEXO III – MINUTA DE INSTRUMENTO DE CONTRATO.**

**ANEXO IV – DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE – RESOLUÇÃO CMN 4893/2021**



**Belém-Pará, 26 de abril de 2024.**

**Fernanda Raia  
Pregoeira**

## TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. DO OBJETO

---

1.1. Trata-se de Contratação de empresa atuante na área da Tecnologia da Informação para a aquisição de solução unificada de gestão de serviços de TI (ITSM), que comporte implantação, suporte técnico 24x7x365, treinamento oficial e *hands on* e operacionalização assistida da ferramenta, pelo prazo de **12 (doze) meses** e renovável na forma da lei.

1.2. Para os efeitos definidos neste documento e simplificação de nomenclatura, o conjunto de sistemas, brevemente apresentado acima, será referenciado como “Solução Objeto” ou, simplesmente, “Solução”.

### 2. DA MODALIDADE DA LICITAÇÃO

---

2.1. Considerando que o CONTRATANTE está sujeito à **Lei nº 13.303/2016** e pelas razões apresentadas nas alíneas que seguem, adotou-se a modalidade **Pregão Eletrônico** para este processo licitatório.

#### 2.2. DA JUSTIFICATIVA DA MODALIDADE DA LICITAÇÃO

**2.2.1.** O presente objeto caracteriza-se como serviço comum, com características e condições de fornecimento definidas objetivamente neste Termo de Referência, que define bens comuns como sendo “aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais no mercado”.

**2.2.2.** Os bens e serviços de tecnologia da informação são considerados bens comuns conforme **Acórdão 1667/2017 do TCU** no qual o relator Aroldo Cedraz decidiu sobre a utilização de Pregão como meio de contratação de sistema de informática para a Casa da Moeda do Brasil (CMB), na decisão o relator define que “os padrões de desempenho e de qualidade do objeto estão objetivamente definidos por meio de especificações usuais no mercado, conforme detalhamento constante no termo de referência”, concluindo o voto considerando “adequada a adoção da modalidade pregão, do tipo menor preço, para a contratação do objeto pretendido pela CMB”.

**2.2.3.** Em outro **Acórdão do TCU, 1548/2013**, relatado por José Múcio Monteiro, cujo alvo de interposição foi a contratação pelo TSE de sistema de TI por meio de Pregão, o Tribunal decide por meio do voto do relator que “quanto à modalidade eleita para aquisição dos equipamentos, não vislumbro impedimentos ao emprego do pregão, uma vez que o objeto pretendido pode ser definido por meio de especificações objetivas e usuais no mercado. Do mesmo modo, os serviços de teste e integração desses componentes aos sistemas da Justiça Eleitoral, apesar de revestirem-se de caráter eminentemente técnico são prestações comuns nesse tipo de contratação e não possuem natureza intelectual ou criativa suficiente para desnaturar ou inviabilizar a utilização do pregão”.

**2.2.4.** Portanto, a modalidade pregão, em sua forma eletrônica, será adotada para este processo de contratação, com fundamentação no **Art. 33 do Regulamento de**

**Licitações e Contratos do Banpará**, pelo fato de o objeto poder ser definido e especificado com base em ampla pesquisa de mercado, realização de *benchmark* com bancos estaduais e nacionais. Dessa forma, ser plenamente especificado e seus padrões de desempenho facilmente qualificados neste Termo de Referência.

### 2.3. DA PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIO

**2.3.1.** Considerando a **Lei 13.303/2016** e tendo em vista que a CONTRATANTE está em consonância com a **RLC do Banpará em seu artigo 45, itens 1 e 2** e pelas razões que serão expostas abaixo, **não** será admitida na presente licitação a participação de **consórcio**.

**2.3.2.** A opção pela não aceitação de consórcio neste processo licitatório, se dá pelo fato de que nas contratações de serviços comuns, cenário perfeitamente pertinente e compatível para empresas atuantes do ramo licitado, é bastante comum a participação de empresas de pequeno e médio porte, às quais, em sua maioria, apresentam o mínimo exigido no tocante à qualificação técnica e econômico-financeira, condições suficientes para a execução de contratos dessa natureza, o que não tornará restrito o universo de possíveis licitantes individuais. A ausência de consórcio não trará prejuízos à competitividade do certame, visto que, em regra, a formação de consórcios é favorável quando o objeto a ser licitado envolve questões de alta complexidade ou de relevante vulto, em que empresas, isoladamente, não teriam condições de suprir os requisitos de habilitação do edital. Desta forma, em razão do objeto desta licitação e por tratar-se de serviços comuns, não se vê justificativa plausível para inclusão de consórcio.

### 2.4. DA SUBCONTRATAÇÃO DO OBJETO LICITATÓRIO

**2.4.1.** Não será admitida a subcontratação da solução objeto, com exceção do serviço de treinamento.

### 2.5. DOS BENEFÍCIOS LEGAIS/RESTRICÇÕES DE COMPETIÇÃO PREVISTAS EM LEI

**2.5.1.** Considerando que não foi possível identificar no mercado competitividade e vantagem para o atendimento de restrições de acesso para favorecimento de microempresas e empresas de pequeno porte; considerando a complexidade do Objeto desta contratação e, em decorrência do valor global ser superior a R\$ 80.000,00 (oitenta mil reais), a licitação ocorrerá para **AMPLA PARTICIPAÇÃO**.

## 3. DO MODO DE DISPUTA

---

3.1. Para esta contratação, a área técnica sugere o modo de disputa **ABERTO/FECHADO**.

### 3.2. DO TIPO DE VARIAÇÃO

**3.2.1.** Para fins de definição de variação de lances neste modo de disputa, deverá ser considerado o critério de intervalo mínimo, no percentual de **2%** (dois por cento) entre os lances, devendo incidir sob os lances intermediários e ao que cobrir a melhor proposta.

## 4. DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO

---

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

## 5. DA JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

---

### 5.1. DA RAZÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

**5.1.1.** Em atenção ao Plano Diretor de TI (PDTI) e ao Plano Estratégico de TI (PETI), a presente demanda visa o fornecimento de ferramentas, artefatos e subsídios que contribuam, de maneira apropriada, para o atingimento dos objetivos traçados pelos planos supracitados. Considerando a estrutura de governança de TI, o enquadramento dos mencionados itens nos principais quesitos de conformidade, de produtividade, de eficiência, de continuidade, de agregação de valores às operações e de melhoria na análise de performance, leva a otimizar a utilização da arquitetura tecnológica ao diagnóstico de incidentes e problemas, bem como a ampliar o gerenciamento e a estabilização de serviços entregues.

**5.1.2.** Os desafios impostos pelo mercado financeiro com alto grau de dinamismo no qual nos inserimos, exige das soluções de TI a capacidade de adequação às demandas do negócio, sejam elas ensejadas pelo mercado, reguladores ou pela necessidade de ajustes de processos internos. Para garantir a continuidade do negócio, é imperativo que a solução de automação assegure a qualidade na comunicação e serviços oferecidos aos clientes e parceiros do Banpará.

**5.1.3.** Com ênfase ao PDTI e PETI e sob a égide de modernização da arquitetura tecnológica, é que se prevê o alcance da automatização sistemática dos processos de rotinas manuais visando significativo ganho de performance na sua totalidade.

**5.1.4.** O cenário atual do Banpará contempla 2.500 (duas mil e quinhentas) licenças disponíveis da Solução BMC Control-M para a execução de processamentos

rotineiros e operações congêneres, contudo, resta esclarecer que tais licenças se encontram em limite de uso e não serão suficientes para atender a curto prazo as necessidades da área de produção. De forma a evitar problemas no processamento, se faz necessário um aumento de **40%** (quarenta por cento) no mínimo, na aquisição de novas licenças. Entre as razões para o aumento no número de licenças Control-M estão:

- a. Crescimento das demandas rotineiras a serem ordenadas na Solução Control-M, das quais exigem o uso de licença conforme regramento de utilização;
- b. Implementações futuras das automatizações dos processos manuais e conformidade com a modernização arquitetural tecnológica Banpará;
- c. Uso da Solução BMC integradas a outras áreas da DITEC;
- d. Expansão dos setores da Matriz e do nº de agências do Banco.

**5.1.5.** A Solução objeto deste Termo de Referência vem ao encontro da necessidade de uma constante modernização do parque tecnológico do Banpará, posto que, tal carência gera impacto direto na visão do cliente para com o banco e influencia no grau de competitividade junto ao mercado. Esta contratação também encontra relevância quando observada a necessidade de manutenção dos sistemas BMC Client Management, BMC Discovery e BMC Control-M já operados nas áreas da TI e ainda, a implantação de uma nova ferramenta de ITSM, BMC Helix, além dos serviços de suporte técnico, treinamento e operacionalização assistida das ferramentas, de forma a garantir a execução das operações nas redes de agências e demais canais, bem como o controle das atividades desempenhadas pelas áreas gestoras.

**5.1.6.** O Banpará possui um ambiente tecnológico crítico, fornecendo soluções a um quantitativo superior a 180 pontos de atendimento, dentre agências e postos, o que em termos de solicitações de serviços de TI, representa um número expressivo de demandas encaminhadas à Central de Serviços e às demais áreas da TI e equipes-solução. Aliado a isto, ainda há o aumento dos processos automatizados, em razão da adição de novos sistemas que vem sendo implementados nas Centralizadoras de Operações Tecnológicas, com atenção especial para a crescente quantidade de *jobs*, de rotinas em lote (*batch*), de *scripts* relativos aos processos e rotinas de serviços de infraestrutura de TI BANPARÁ. Perante o cenário apresentado, é mister a busca por soluções tecnológicas que visem modernizar e, conseqüentemente, otimizar a

execução destas demandas, diminuindo seu tempo de resolução e o provável impacto gerado nas atividades negociais do banco.

ID	NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO
1	Aquisição de solução unificada de gestão de serviços de TI (ITSM), que comporte implantação, suporte técnico 24x7x365, treinamento oficial e <i>hands on</i> e operacionalização assistida das ferramentas adquiridas, pelo período de 12 meses.

Tabela 1 – Necessidade da contratação

## 5.2. DO ALINHAMENTO ENTRE A CONTRATAÇÃO E O PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DO BANPARÁ

**5.2.1.** Considerando as metas estabelecidas no Planejamento Estratégico 2020-2024, a contratação alinha-se a:

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO – 2020 – 2024		
ID	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO
1	Estruturar a governança de TI - Objetivo Estratégico 1	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="497 1337 1378 1644">• Possuir uma solução que forneça subsídios que permita a estrutura de governança identificar debilidades nos processos, ajudando na medição/mensuração, na análise, no acompanhamento da execução e na qualidade da entrega dos serviços.</li> <li data-bbox="497 1644 1378 1951">• Possuir uma solução que direcione e promova a implantação de mecanismos de alinhamento entre as ações internas que garantam a continuidade do negócio contra interrupções e falhas, permitindo mitigar os riscos inerentes às fragilidades identificadas.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>Possuir uma solução que promova, juntamente com áreas de controle interno, <i>compliance</i> e gestão de riscos, o alinhamento da TI a marcos de regulação como Basileia, resoluções do Banco Central do Brasil - Bacen e Comissão de Valores Mobiliários - CVM, Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD e outras normas regulatórias.</li> </ul>
2	Modernizar a arquitetura tecnológica- Objetivo Estratégico 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Possuir uma solução que que contribua para modernização da arquitetura tecnológica do BANPARÁ, visando a implantação de uma arquitetura de TI dinâmica, flexível, que atenda às expectativas de inovação e evolua de acordo com as necessidades do negócio.</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Possuir uma solução para automatização de transferência de arquivos, através de uma solução moderna que traga maior segurança na entrega dos arquivos enviados pelo banco, gerando segurança na entrega dos mesmos, diminuindo o número de falhas no envio.</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Possuir uma solução que coopere com a implantação do ambiente tecnológico de arquitetura de TI do BANPARÁ, através de aplicações e integrações definidas e padronizadas, resultando no aumento da disponibilidade, no aumento da produtividade, na otimização da infraestrutura, na melhor qualidade dos dados e no aumento da qualidade dos serviços entregues.</li> </ul>
3	Estruturar o Gerenciamento de Serviços de TI- Objetivo Estratégico 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Possuir uma solução que seja proativa e consoante ao gerenciamento de serviços de infraestrutura de TI que objetive prover entregas com qualidade, levando em consideração a redução dos custos, riscos e o alinhamento com as necessidades do negócio.</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Possuir uma solução que permita realizar o envio de arquivos de serviços de infraestrutura de TI reduzindo ao</li> </ul>

		máximo o nível de falhas, impactando positivamente no nível de risco de negócio.
		<ul style="list-style-type: none"><li>• Possuir uma solução que a colabore com o modelo de gerenciamento de serviços de TI congregando de forma sistematizada as práticas a serem aplicadas por meio do provimento de serviços garantindo a agregação de valor às partes interessadas.</li></ul>

Tabela 2 - Aderência da contratação aos objetivos estratégicos

### 5.3. DA JUSTIFICATIVA DA ESTRATÉGIA DE TRABALHO ESCOLHIDA

**5.3.1.** As ferramentas BMC Control-M, Discovery e Client Management já estão em uso pelas equipes da TI do Banpará, respondendo por partes críticas do processamento das transações da instituição, pelo gerenciamento de ativos e pelo acesso remoto, respectivamente. Neste sentido e em complementação ao supracitado, ainda há a necessidade de implantação de uma nova ferramenta de ITSM em substituição à atual (Cherwell Management), posto que esta não atende às necessidades das equipes-solução, seja por sua complexidade operacional ou por dificultar possível integração com novas ferramentas que visem modernizar e melhorar a qualidade do atendimento das demandas de serviços de TI.

**5.3.2.** Em vista do atual cenário da TI do Banpará e de suas necessidades, optou-se pela expansão do nº de licenças das soluções BMC Control-M, BMC Discovery e BMC Client Management, como dito acima, já em uso pelas equipes de TI do Banpará e, pela implantação de uma nova ferramenta de ITSM, a BMC Helix, de forma a estabelecer melhor integração entre elas, posto que fazem parte de um mesmo ecossistema. As duas primeiras ferramentas supracitadas, permitem a operacionalização do processamento encadeado de sistemas de TI. Onde, o BMC Control-M permite o gerenciamento das execuções de Jobs de rotinas batch, relativos aos processos e rotinas de diversos sistema do parque do BANPARÁ, enquanto o BMC Discovery permite o mapeamento do ambiente de produção, dos ativos de TI e dependências na infraestrutura computacional do banco. Já o BMC Client Management, permite realizar o atendimento das intervenções necessárias nos terminais de operação do quadro de funcionários do BANPARÁ. No que tange à ferramenta Helix, sua implantação visa substituir atual ferramenta Cherwell, que como

já mencionado, cria barreiras para a modernização da área de TI, que almeja maior celeridade no atendimento das demandas provenientes da Central de Serviços e no fluxo dos processos de gestão.

**5.3.3.** Preocupados com a economicidade do projeto, optou-se por uma estrutura que evitasse o repasse de ônus com o financiamento a longo prazo de sistemas (*software*) e contratação de serviços, permitindo a atuação em conjunto das equipes de infraestrutura, de atendimento de TI, de segurança da informação, de sistemas bancários e da continuidade dos negócios. Desta forma, além dos benefícios trazidos pela tecnologia, ocorrerá redução dos custos de manutenção ao longo da vigência do contrato.

#### 5.4. DOS RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS

ID	RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS
1.	Aderência às estratégias e determinações do PE, PETI e PDTI do Banpará.
2.	Disponibilizar uma solução tecnológica de alta produtividade e confiabilidade, permitindo melhorar a agilidade, qualidade e garantias de entregas dos serviços de TIC.
3.	Responder aos apontamentos de auditorias sofridos pela área de TIC do Banpará de maneira definitiva.
4.	Melhorar o gerenciamento e operação da infraestrutura e dos serviços de TIC.
5.	Melhorar a visibilidade de gestão dos serviços e processos de TIC.
6.	Melhorar a eficiência das equipes de TIC.
7.	Flexibilidade e menores impactos na gestão de mudanças.
8.	Redução de indisponibilidade dos recursos e sistemas de TIC.
9.	Redução de esforço manual e operacional de funcionários do Banpará, permitindo uma maior dedicação às atividades de gestão.

10.	Garantia da continuidade de processos, atividades e procedimentos de TIC e de negócio suportados pela solução.
11.	Aumento do grau de satisfação dos usuários (internos e externos) com os serviços de TIC.
12.	Aumento da disponibilidade dos serviços e sistemas de informação.
13.	Prover eficiência, efetividade e economia de recursos computacionais.
14.	Agregar valor e vantagem competitiva ao negócio Banpará.
15.	Garantir alta segurança nos envios de arquivos do Banco.
16.	Melhorar a qualidade do atendimento dos chamados provenientes da Central de Serviços.
17.	Maior integração entre ferramentas.
18.	Possibilidade de utilização de novas tecnologias de atendimento, compatíveis com a modalidade SaaS.
19.	Consonância com as melhores práticas.
20.	Mitigar falhas internas ou eventos externos, como problemas de atrasos de processamento de rotinas críticas de forma a identificar problemas que poderiam afetar e comprometer os níveis de serviço junto às áreas de Negócios.
21.	Ampliação e melhoria dos serviços de sustentação da plataforma, suporte aos usuários e pela perspectiva de redução de custos fixos mensais e uma gestão mais eficiente e eficaz para a obtenção dos serviços previstos na contratação.

Tabela 3- Relação de resultados desejados

## 6. DO PARCELAMENTO DO OBJETO

6.1. Considerando as características da solução em que existe uma dependência significativa entre os módulos, conforme o **artigo 22 do Regimento de Licitações e**

**Contratos** da CONTRATANTE, o parcelamento do objeto inviabilizaria a aquisição e a gestão dos contratos resultantes do parcelamento.

6.2. Adicionalmente, um eventual parcelamento do objeto traria prejuízos à integridade qualitativa da solução necessária para atendimento dos aspectos relacionados à gestão da Solução.

6.3. Considerando o exposto nos parágrafos acima, este objeto não será parcelado.

## **7. DA ESPECIFICAÇÃO DOS ITENS/SERVIÇOS (DESCRIÇÃO DO OBJETO)**

<b>ID<sup>1</sup></b>	<b>OBJETO</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>QTD.</b>	<b>UNID.</b>	<b>PRAZO DE ENTREGA</b>
<b>01</b>	<b>Suporte Técnico e atualização</b>	Suporte Anual do Sistema BMC Control-M Platform (Base) – Renewal	<b>1</b>	<b>Tarefa</b>	15 dias após assinatura
<b>02</b>	<b>Suporte Técnico e atualização</b>	Suporte Anual do Sistema BMC Control-M Platform (Task) – Renewal <sup>2</sup>	<b>2.500</b>	<b>Tarefa</b>	15 dias após assinatura
<b>03</b>	<b>Suporte Técnico e atualização</b>	Suporte Anual do Sistema BMC Discovery for Data Center - ESO – Renewal	<b>375</b>	<b>Por Dispositivo</b>	15 dias após assinatura
<b>04</b>	<b>Licenciamento de software</b>	Aquisição de novas licenças BMC Control-M Platform (Task)	<b>1.000</b>	<b>Perpétua</b>	15 dias após

<sup>1</sup> Os itens 1, 2 e 3 são referentes ao suporte de licenças já existentes e de propriedade do Banpará.

<sup>2</sup> Suporte para as licenças perpétuas já existentes e de propriedade do Banpará.

					assinatura
<b>05</b>	<b>Suporte Técnico e atualização</b>	Suporte Anual do Sistema BMC Control-M Platform (Task) – Renewal <sup>3</sup>	<b>1.000</b>	<b>Tarefa</b>	15 dias após assinatura
<b>06</b>	<b>Licenciamento de software</b>	Aquisição de novas licenças BMC Discovery for Data Center – ESO	<b>350</b>	<b>Perpétua</b>	15 dias após assinatura
<b>07</b>	<b>Suporte técnico e atualização</b>	Suporte Anual do Sistema BMC Discovery for Data Center - ESO – Renewal	<b>350</b>	<b>Por Dispositivo</b>	15 dias após assinatura
<b>08</b>	<b>Licenciamento de software</b>	Aquisição de Sistema BMC Client Management	<b>3.000</b>	<b>SaaS</b>	15 dias após assinatura
<b>09</b>	<b>Licenciamento de software</b>	Aquisição de Sistema BMC ITSM Helix Concurrent User Licence	<b>110</b>	<b>SaaS</b>	15 dias após assinatura
<b>10</b>	<b>Licenciamento de software</b>	Aquisição BMC Helix Digital Workplace Advanced	<b>35</b>	<b>Blocos de 100</b>	15 dias após assinatura

<sup>3</sup> Suporte para novas licenças perpétuas.

<b>11</b>	<b>Serviço</b>	Serviços de instalação e configuração do software fornecido- (itens 8 e 9)	<b>1</b>	<b>Unidade</b>	30 dias após assinatura
<b>12</b>	<b>Serviço</b>	Configuração e migração dos sistemas adquiridos (itens 8 e 9)	<b>1</b>	<b>Unidade</b>	30 dias após assinatura
<b>13</b>	<b>Treinamento</b>	Treinamento Oficial com Certificação Control-M para 05 funcionários especialistas	<b>1</b>	<b>Turma</b>	Até 120 dias após assinatura
<b>14</b>	<b>Treinamento</b>	Contratação de Serviços de treinamento de operações hands-on e Workshop referente aos sistemas adquiridos	<b>1</b>	<b>Turma</b>	Até 120 dias após assinatura
<b>15</b>	<b>Serviço</b>	Serviços de Suporte 24x7x365 aos usuários da Plataforma	<b>5</b>	<b>Mensal</b>	Até 05 dias após a conclusão dos itens 11 e 12
<b>16</b>	<b>Serviço</b>	Serviços Evolutivos	<b>4.500</b>	<b>UST</b>	Até 60 dias após assinatura

Tabela 4- Relação de itens do objeto

7.1. O foco dessas demandas tem como motivação central a unificação dos processos e ferramentas de gestão de serviços de TI e atendimento de demandas em uma única plataforma de gerenciamento de serviços corporativos, capaz de atender

ao conjunto mínimo de capacidades de processos de ITSM (gerenciamento de serviços), ITOM (gerenciamento de operações) e ITAM (gerenciamento de ativos). No que se refere às demais necessidades correlatas agregadas nesta demanda, estão:

a. Módulo ITSM: que suporte a adoção de processos baseados em metodologia ágil, e que seja capaz de prover uma plataforma *omnichannel* para o atendimento de demandas de TI e, futuramente também das áreas de negócios. É imprescindível que essa ferramenta permita a aplicação prática dos processos ITIL e a integração com diversos canais de atendimento (whatsapp, teams etc.), bem como agregue recursos de usabilidade (*chatbot* com inteligência artificial). Embora os recursos supracitados não sejam objeto desta contratação, possibilitam projetos futuros de modernização no atendimento. É também esperado que essa solução incorpore recursos que permitam o desenvolvimento de aplicações dentro da mesma plataforma usando características que acelerem o desenvolvimento (*low-code / No-code*).

b. Módulo de Descoberta de Ativos: que permita o controle de inventário de ativos de TI, como *hardware* e *software*, contendo informações sobre sua utilização, **automatizando a descoberta de assets** e mapeando as dependências para otimizar a gestão dos serviços digitais em ambiente *Cloud* e *On-Premises*.

c. Módulo de Gerenciamento de Acesso Remoto: de forma a garantir a atualização constante dos dispositivos remotamente e a execução de serviços de manutenção variados, com ou sem uma conexão VPN, integrando a gestão de *endpoint* com a Configuration Management Database (CMDB), com segurança e em conformidade às políticas estabelecidas pelo Banpará.

d. Módulo de Gerenciamento de Tarefas: de forma a garantir o processamento de sistemas críticos do banco, enviando e recebendo arquivos de compensação e gerando relatórios de execuções de *schedulings*, estatísticas, condições, auditoria, entre outros, ou seja, garantindo a execução das demandas de processamentos rotineiros e operações congêneres em produção.

e. Modalidade de Software as a Service - SaaS: este tipo de modalidade atende a diversas necessidades elencadas na solução objeto, contudo, como o Banpará ainda não possui regulamentação própria quanto à utilização de aplicação em nuvem, é necessário que a plataforma atenda a toda legislação brasileira vigente sobre o referido serviço, tais como as orientações contidas no **Acórdão do TCU nº1739/2015**

e esteja em consonância com as políticas e normas internas de segurança da informação, risco e continuidade do negócio do Banpará. Este tipo de serviço em nuvem é indicado por simplificar a estrutura física, desonerar os times internos com os procedimentos de contratação, manutenção e gestão da infraestrutura, além de garantir a escalabilidade para as futuras atualizações e customizações da solução.

**7.1.1.** O objeto da contratação se dará *na* forma da aquisição de **1.000** (mil) licenças perpétuas BMC Control-M, aquisição de **350** (trezentos e cinquenta) licenças perpétuas BMC Discovery, aquisição de **3.000** (três mil) licenças BMC Client Management para a modalidade SaaS, aquisição de **110** (cento e dez) licenças BMC Helix para modalidade SaaS, aquisição de **3.500** (três mil e quinhentas) licenças BMC Helix Digital Workplace Advanced, renovação de suporte técnico das licenças existentes e contratação para as novas aquisições, realização de **01** (uma) turma de treinamento na ferramenta BMC Control-M para **05** (cinco) funcionários técnicos (modalidade operador e *scheduler*), realização de **01** (uma) turma de treinamento na modalidade *hands-on* e *workshop* dos sistemas adquiridos, aquisição de **4.500** (quatro mil e quinhentas) Unidades de serviço técnico (UST) para suporte das necessidades do BANPARÁ (expansão de serviços, melhorias, configuração, etc.) e, contratação de suporte técnico especializado 24x7 das ferramentas adquiridas a ser desempenhado por **5** (cinco) profissionais especialistas , conforme demonstrado na tabela de nº 4.

## 7.2. DO SERVIÇO (DETALHAMENTO DO OBJETO)

**7.2.1.** O Banpará visando a continuação do portfólio de produtos e serviços oferecidos a todos os clientes pessoa física e jurídica, busca a contratação de empresa atuante na área de T.I. para manutenção, suporte dos legados da solução integrada BMC Control-M, Discovery e Client Management, bem como da ferramenta de ITSM BMC Helix.

**7.2.2.** A contratação dos serviços descritos neste Termo de Referência visa, em boa parte, atender às necessidades de Manutenção na Solução Objeto. Neste contexto, o serviço de manutenção compreende:

a. Manutenção Corretiva: Modificação reativa de um produto de *software* executada depois da entrega para corrigir problemas identificados. A modificação corrige os produtos de *software* para satisfazer os requisitos. (ISO/IEC 14764:2006). As correções necessárias estão cobertas pela licença de uso;

b. Manutenção Adaptativa: Modificação de um produto de *software*, executada depois da entrega, para manter o produto de *software* utilizável em um ambiente alterado ou em vias de alteração. Manutenção adaptativa fornece as melhorias necessárias para acomodar mudanças no ambiente no qual um produto de *software* deve operar. Estas mudanças são as que devem ser feitas para manter-se em dia com o ambiente alterado. Por exemplo, o sistema operacional deve sofrer atualização e algumas mudanças devem ser feitas para acomodar a nova versão do sistema operacional. (ISO/IEC 14764:2006). Essas mudanças no ambiente em que o produto de *software* deve operar podem ser tanto de mudança em requisitos não funcionais, quanto em requisitos funcionais, sendo que neste último caso, a Manutenção também pode ser classificada como Evolutiva;

c. Manutenção Evolutiva (ou melhoria funcional): É o tipo de Manutenção Adaptativa que contenha alguma mudança em requisitos funcionais, ou seja, funcionalidades incluídas, alteradas ou excluídas no produto de *software* em manutenção;

d. Manutenção Perfectiva: Modificação de um produto de *software* executada depois da entrega para aumentar o desempenho e a facilidade de manutenção do produto (reduzindo o esforço necessário para realização das manutenções futuras), dentre outros atributos, o que pode ser viabilizado por uma recodificação e pela melhoria na documentação de programas, por exemplo. (ISO/IEC 14764:2006);

e. Manutenção Preventiva: Modificação de um produto de *software* executada depois da entrega para prevenir futuros defeitos ou falhas, detectando e corrigindo falhas latentes no produto antes que este as manifeste. Um exemplo seria a reestruturação dos programas ou dados para prevenir defeitos. (ISO/IEC 14764:2006).

**7.2.3.** No contexto deste Termo de Referência, os serviços de manutenção estão integrados ao Suporte Técnico Especializado e, portanto, não poderão ser desassociados do referido objeto principal ou cobrados à parte.

**7.2.4.** Os *softwares* de apoio são todos os *softwares* necessários ao funcionamento da **Solução Objeto** sobre a infraestrutura de *hardware* da CONTRATANTE, os quais complementam as funcionalidades da solução ou dão suporte ao seu funcionamento, permitindo que esta cumpra todos os requisitos (funcionais e não funcionais)

estabelecidos neste Termo de Referência. Diferenciam-se da solução por não integrarem seu núcleo, isto é, não fazem parte dos módulos que realizam diretamente os processos de trabalho nem de outras funcionalidades inerentes ao gerenciamento, gestão do ciclo de vida e funcionamento da Solução, necessitando, portanto, conforme o caso, de licenciamento em separado, de forma onerosa ou gratuita. No contexto deste Termo de Referência, os *softwares* de apoio são divididos da seguinte forma:

a. Fornecidos pela CONTRATANTE: que fazem parte do ambiente tecnológico desta, de uso obrigatório pela CONTRATADA para funcionamento da Solução, cujas licenças serão providas pela CONTRATANTE. São exemplos: SGBD, sistema operacional e ambiente de virtualização, ambiente de virtualização, Correio Eletrônico, ferramenta de controle de demandas (incidentes, requisições, problemas, tarefas etc.), entre outros;

b. Não fornecidos pela CONTRATANTE: que venham a ser necessários ao desenvolvimento de atividades da CONTRATADA, como suítes de desenvolvimento e outros.

**7.2.5.** Caberá à CONTRATADA dispor de profissionais com conhecimento sobre quaisquer dos *softwares* de apoio, sejam estes fornecidos ou não pela CONTRATANTE, não sendo responsabilidade desta prover treinamento algum, salvo em relação aos *softwares* de apoio que porventura tenham sido desenvolvidos pela própria CONTRATANTE.

**7.2.6.** Caberá à CONTRATANTE a responsabilidade de disponibilizar à CONTRATADA as licenças de uso apenas para os *softwares* de apoio fornecidos por aquela (isto é, pela CONTRATANTE) e em quantidade suficiente para permitir a implantação e operação da Solução em todos os ambientes de execução da CONTRATANTE, viabilizando os meios necessários aos trabalhos desenvolvidos em tais ambientes.

**7.2.7.** Os *softwares* de apoio do ambiente computacional a cargo da CONTRATADA deverão ser configurados pela própria CONTRATADA, cabendo a esta prover a integração com o núcleo da Solução, quando necessário, de forma a alcançar os requisitos estabelecidos neste Termo de Referência.

**7.2.8.** A ITIL® (Information Technology Infrastructure Library), que em português significa Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação, foi desenvolvida

em 1980 pela Agência Central de Computação e Telecomunicações (CCTA), uma agência do Governo Britânico que coletou as melhores práticas das maiores indústrias e as consolidou numa biblioteca que possui as melhores práticas nos processos de gerenciamento de serviços de TI. A partir da década de 1990, a ITIL se tornou um padrão de fato, e hoje suas práticas são adotadas em empresas de todo o mundo. Em maio de 2023 a Peoplecert, dona da patente do ITIL, retirou da Pink Elephant o direito de emitir certificações ITIL, se tornando a Peoplecert, atualmente, a única a empresa autorizada a emitir certificações de compatibilidade com o ITIL 4 desde junho/2023. O presente TR não exige certificação em ITIL, nem da empresa, nem de seus profissionais, porém, considerando o fato de ser um conjunto de boas práticas reconhecido mundialmente, é solicitada aderência da visão macro do processo de atendimento da CONTRATADA aos procedimentos preconizados pela ITIL, haja vista ser balizadora do nível de maturidade das ações da CONTRATADA quanto a atendimentos de solicitações de seus clientes e ser a referência praticada pela CONTRATANTE em seu processos de atendimento em TI.

**7.2.9. Ambiente de execução:** refere-se aos ambientes de homologação, treinamento, produção e Data Center de contingência, nos quais a Solução e *softwares* de apoio estão (ou devem ser) instalados e configurados e nos quais devem ser realizados os serviços previstos neste documento.

**7.2.10. Ambiente computacional a cargo da CONTRATADA:** refere-se ao conjunto de *softwares* do ambiente de execução cuja configuração e suporte técnico, além da definição de procedimentos de implantação, estarão sob a responsabilidade da CONTRATADA. Alguns exemplos seriam a própria Solução e os *softwares* de apoio não fornecidos pela CONTRATANTE, além daqueles usados nas dependências da CONTRATADA, tais como SGBD em ambiente de desenvolvimento e de teste, sistema operacional, ambiente de virtualização, ferramenta de desenvolvimento, servidor de aplicação, ferramenta de desenho de processos, clientes de *backup* e antivírus, *softwares* necessários para a gestão do ciclo de vida da Solução, entre outros.

**7.2.11. Ambiente computacional a cargo da CONTRATANTE:** refere-se ao conjunto de *softwares* cuja instalação, configuração e suporte técnico estarão sob a responsabilidade da CONTRATANTE, instalados em *hardware* e ambiente de virtualização nas dependências da CONTRATANTE. São exemplos: SGBD em

ambiente de Produção, ferramenta de controle de demandas, entre outros. Apesar de estarem no ambiente computacional a cargo da CONTRATANTE, é de responsabilidade da CONTRATADA prover os meios e informações necessárias para integração entre esses *softwares* e o núcleo da Solução, conforme a necessidade, como no caso de integração com o SGBD etc.

**7.2.12.** Código-fonte: refere-se ao conjunto de palavras, sentenças matemáticas e símbolos organizados sob as regras de determinado protocolo, contendo instruções em uma linguagem de programação (protocolo que define regras sintáticas e semânticas para edição de comandos que poderão ser compreendidos e executados por um computador), de maneira lógica e com objetivo definido. Como exemplo, o código-fonte de uma *stored procedure* responsável por executar determinada rotina ou funcionalidade no Sistema que compõe a Solução Objeto é parte integrante do código-fonte da Solução.

**7.2.13.** O *software* será implantado nos ambientes de Homologação e Produção do BANPARÁ por analistas da CONTRATADA de forma remota com o acompanhamento dos analistas do BANPARÁ.

**7.2.14.** A solução deverá ser entregue em plataforma única com todos os recursos críticos disponíveis de forma nativa, integrável ao ambiente corporativo e compartilhando a mesma estrutura de dados e ferramentas de apoio, incluindo a solução de desenvolvimento *low code* – com alta disponibilidade e suporte contínuo do provedor.

### 7.3. DA GESTÃO DE SERVIÇOS DE TI – ITSM

**7.3.1.** A solução de ITSM (Information Technology Service Management, Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação) ofertada deve oferecer o acesso a todas as disciplinas ITIL4 (Information Technology Infrastructure Library, Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação):

- a. Gerenciamento de Incidente (Incident Management);
- b. Gerenciamento de Requisição de Serviço (Service Request Management);
- c. Gerenciamento de Catálogo de Serviço (Service Catalog Management);
- d. Gerenciamento de Problema (Problem Management);
- e. Gerenciamento de Mudança (Change Enablement);

- f. Gerenciamento de Liberação (Release Management)
- g. Gerenciamento de Configuração de Serviços (Service Configuration Management);
- h. Gerenciamento de Ativos de TI (IT Asset Management);
- i. Gerenciamento de Nível de Serviço (Service Level Management);
- j. Gerenciamento de Conhecimento (Knowledge Management).

**7.3.2.** Capacidade de gerenciamento de serviços corporativos de “ponta a ponta”, conectando processos e procedimentos de gestão de demandas, desenvolvimento de *software* e gestão da infraestrutura e provimento de serviços corporativos com processos e procedimentos administrativos e técnicos de gestão adotados pela organização;

**7.3.3.** Deve possibilitar o uso de tecnologias Chatbot e Mobile.

**7.3.4.** Deve permitir a integração com as seguintes ferramentas:

- a. AD (Active Directory);
- b. BP Monitor;
- c. Zabbix;
- d. WIKI;
- e. Grafana;
- f. BMC Control-M;
- g. BMC Discovery;
- h. BMC Client Management;
- i. Microsoft Teams;
- j. Microsoft Office 365.

**7.3.5.** A solução deve possibilitar o registro de Incidentes/Requisições por meio de:

- a. E—mail;
- b. Web;
- c. Desktop;
- d. Mobile;
- e. Chatbot.

**7.3.6.** Deve permitir automatizar processos e fluxos de trabalho diversos com todas as particularidades da organização, necessidades do serviço e de processos internos;

**7.3.7.** Automatizar o fluxo de trabalho de gestão de demandas de aplicações de ponta a ponta, passando pela entrada das necessidades de negócio, estimativas de prazos/custo/esforço, aprovações, criação de tarefas automatizadas para grupos de solução, encaminhamento para provedores de serviços, etc.;

**7.3.8.** Automatizar e integrar os processos de gestão com as ferramentas de monitoramento de serviços de TIC e automatizar o encaminhamento de incidentes identificados no ambiente de TI;

**7.3.9.** Integrar as soluções de gestão de serviços de TIC com soluções de monitoramento de eventos e incidentes, viabilizando a entrega de valor de tais soluções de forma automatizada e centralizada, garantindo um eficiente Gerenciamento de Operações de TI;

**7.3.10.** Capacidade de desenvolvimento de aplicações internas de forma ágil, rápida e prática, reduzindo a complexidade de desenvolvimento de *software* e de provimento e sustentação de infraestrutura de suporte à essas aplicações;

**7.3.11.** Gerenciar de forma corporativa projetos de TIC e relacionar os custos e prazos destes projetos, indicadores de gestão de serviços, com os objetivos estratégicos de TIC e de negócio, permitindo o monitoramento de planos estratégicos, como o PDTIC;

**7.3.12.** Possuir uma solução adaptável à necessidade de qualquer usuário, com facilidades de uso e maleável, ajustável para cada perfil de usuário, seus processos e procedimentos de trabalho;

**7.3.13.** Possuir uma solução com tecnologia atual, que traga para o mundo corporativo as facilidades encontradas em serviços digitais atuais, como funcionalidades de gestão e operação por meio de dispositivos *mobile*, com mensagens instantâneas, interações com fluxos de trabalho em tempo real e agilizar o trabalho de servidores públicos no dia a dia de suas atribuições;

**7.3.14.** Possuir uma solução que permita uma gestão de ativos e itens de configuração de forma integrada, independentemente da metodologia ou processo, que possa tratar qualquer ativo da organização em uma base consolidada;

**7.3.15.** A solução de ITSM deverá contemplar as seguintes necessidades tecnológicas:

- a. Integração de Sistemas: integração de diversos sistemas e plataformas utilizados em diferentes departamentos, criando uma visão unificada e permitindo a troca de informações entre eles.
- b. Automatização de Processos: a automação de fluxos de trabalho é fundamental para agilizar tarefas e reduzir erros, permitindo que os serviços sejam entregues de forma mais rápida e consistente.
- c. Portal de Chamados: direcionado aos usuários internos do banco, utilizando os dados de acesso através do AD (Active Directory) permitindo a abertura e acompanhamento dos chamados, acessando informações em tempo real, possibilitando validar ou invalidar resoluções sem qualquer intervenção manual do *service desk*, entre outras funcionalidades.
- d. Catálogo de Serviços: permitir a padronização e descrição clara dos serviços disponíveis, facilitando o acesso e as solicitações pelos usuários.
- e. Gestão de Mudanças: gerenciadas e controladas através dos processos automatizados de aprovação e implementação, garantindo uma transição suave.
- f. Gestão de Ativos: para controlar o inventário de ativos, como *hardware* e *software*, permitindo um melhor gerenciamento e otimização de recursos.
- g. Relatórios e Análises: oferece *insights* valiosos sobre a performance dos serviços, permitindo melhorias contínuas.
- h. Gestão de Níveis de Serviço: para definir e acompanhar SLA's para garantir que os serviços sejam entregues de acordo com os padrões estabelecidos.
- i. Gestão de Base de Conhecimento: centralizam e organizam informações e conhecimentos relevantes para a equipe de suporte e para os usuários finais. Essas bases de conhecimento são usadas para documentar soluções, procedimentos, respostas a perguntas frequentes e melhores práticas, facilitando a resolução de problemas, o autoatendimento e o compartilhamento de informações em toda a organização. Essa abordagem ajuda a melhorar a eficiência do suporte, a satisfação do cliente e a colaboração entre os departamentos, contribuindo para uma abordagem mais completa e eficaz do gerenciamento de serviços em toda a empresa.
- j. Segurança e Conformidade: para proteger os dados e garantir a conformidade com regulamentações e políticas internas.
- k. Portal de Atendimento: direcionado ao atendimento das demandas, por funcionários e colaboradores das áreas de TI e demais grupo-solução.
- l. Modalidade SaaS: para automatizar e integrar os processos de gestão com as ferramentas de serviços de TIC; possuir uma solução que permita uma gestão de ativos e itens de configuração de forma integrada; possuir uma solução que suporte os processos de gerenciamento de serviços de TIC; para reduzir custos de operação com uma solução que permita simplificar e reduzir sua infraestrutura; simplificar e reduzir o tempo de implementação de automação de procedimentos; poder desenvolver aplicações internas de forma ágil, rápida e prática; automatizar fluxos de trabalho de ponta a ponta; possuir uma solução que não tenha o custo de implementação, baseada em configuração e disponibilização para uso.

**7.3.16.** As licenças que compõe a solução a ser contratada, deverão possuir suporte do fabricante desenvolvedor, dessa forma, será vedada a oferta de soluções do tipo

Open Source ou Free, que são suportadas por comunidades.

**7.3.17.** A solução deve permitir a emissão de Relatório Analítico de consulta de todos os chamados atendidos e encerrados em 1º, 2º e 3º nível com informação de tipo de serviço, técnico e grupo solucionador, data de abertura e encerramento, situação, descrição, status e solução do chamado.

**7.3.18.** Os termos e definições na interface da solução devem estar alinhados com os termos e definições da biblioteca ITIL para facilitar a rápida compreensão das funcionalidades disponíveis.

**7.3.19.** Para todas as disciplinas da biblioteca ITIL, a solução deve estar pronta e operante na sua instalação nativa, de acordo com os processos e definições da biblioteca.

**7.3.20.** Entende-se por itens atendidos de forma nativa todos aqueles itens atendidos diretamente pelo *software* e seus módulos, sem a necessidade de alteração do código fonte em sua estrutura, sendo aceito o atendimento por meio do uso conjunto de funcionalidades de personalização e integração já presentes no *software*.

**7.3.21.** A solução deve permitir a total adequação aos processos e planos de negócio da CONTRATANTE em termos de funcionamento, fluxos de atendimento e ciclo de vida da gestão de serviços.

**7.3.22.** Devem ser fornecidos e instalados todos os módulos e ferramentas para atender aos requisitos de gestão de ativos, que estará sempre associado ao processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço. As informações dos ativos devem ser integradas ao CMDB (Configuration Management Database, Base de Dados do Gerenciamento de Configuração).

**7.3.23.** A CONTRATADA deve entregar documentação original do fabricante do *software* com as informações que comprovem o perfeito atendimento aos requisitos abaixo listados.

**7.3.24.** Para todos os itens citados, devem ser apresentadas no momento de entrega da proposta todas as comprovações detalhadas de atendimento por meio da documentação original do fabricante do *software* ou através de demonstrações de diligência que comprovem o atendimento de um ou mais itens para os casos em que o atendimento não puder ser integralmente comprovado pela documentação ou onde

esta deixar dúvidas quanto ao atendimento.

**7.3.25.** São exigidas as seguintes características mínimas quanto a interface:

- a. Deve ser em ambiente *web*, acessada via navegador e compatível com Mozilla Firefox ou Google Chrome, aceitando-se excepcionalmente a utilização de uma aplicação *desktop* para a configuração, parametrização e administração da solução;
- b. Ser no idioma português do Brasil, aceitando-se excepcionalmente que a interface de configuração, parametrização e administração operada pelos administradores da solução seja em inglês;
- c. Permitir visualização do CMDB e dos relacionamentos e impactos entre IC's (Itens de Configuração) de forma hierárquica e gráfica.
- d. Permitir a visualização do calendário de mudanças de forma gráfica tratando o planejamento da janela de mudanças.
- e. Integrável com vários fornecedores de gerenciamento de infraestrutura, bem como a possibilidade de absorver novos componentes.
- f. Utilizar base de dados centralizada e integrada.
- g. Permitir a personalização da visualização da fila de demandas do analista pelo próprio, sem a necessidade de alterar o esquema do banco ou código fonte.
- h. Base de dados única e integrada com todos os processos ITIL exigidos.
- i. Capacidade de personalizar todos os formulários, rótulos e menus sem a necessidade de conhecimento de linguagens de programação.
- j. Utilizar o protocolo LDAP (pré-configurado para o Microsoft Active Directory e o OpenLDAP) para autenticação integrada de usuários, podendo importar informações para a base de dados local da solução, desde que garantida a atualização automática.
- k. Para os processos ITIL exigidos, caso a solução seja composta por mais de uma ferramenta, estas devem ser integráveis.
- l. Fornecer *web services* com as funcionalidades de abrir requisição ou incidentes retornando à identificação correspondente.
- m. Possibilidade de integração bidirecional com outras ferramentas de inventário eletrônico e gerenciamento de ativos e configuração, mesmo aquelas de outros fabricantes, através de conectores.

n. Integração com sistemas de monitoramento padrão de mercado, incluindo ferramentas *open source* e gratuitas, para a medição da disponibilidade e abertura automática de solicitações de serviço.

o. Permitir a gestão dos contadores de licenças de *software* na gestão de ativos de forma integrada, associando os contratos de licenciamento com os títulos inventariados, debitando/acrescentando automaticamente dos contadores conforme as informações inventariadas.

p. Permitir sua integral operação através de ambiente *web*, utilizando-se para tal um navegador de *internet* como única ferramenta de acesso à aplicação.

q. Excepcionalmente, admite-se a utilização de uma aplicação *desktop* para a configuração da solução, mantendo-se toda a operação restante possível através de ambiente *web*.

r. Permitir o registro e o acompanhamento de eventos (incidentes, problemas, mudanças etc.) pela central de serviços e grupos de atendimento, permitir acionar eventos (responder, resolver, encaminhar etc.) além de permitir o acompanhamento e auditoria do atendimento pelo usuário cliente através da interface *web*.

s. Oferecer integração com serviço de correio eletrônico do banco, para envio de e-mails (alertas, notificações) de forma automática, ou manual (pelo operador), bem como troca de mensagens entre os profissionais da TIC ou outros usuários da solução.

t. Apresentar flexibilidade na personalização e integração de interfaces, fluxos de trabalho e ações de automação.

u. A personalização de interfaces e processos deve ser realizada através de assistentes ou interfaces gráficas que permitam arrastar e soltar controles, imagens, rotinas e demais elementos componentes do processo automatizado de gestão de serviços de TIC.

v. Preferencialmente, a modelagem e construção das interfaces e relatórios de processos devem dispensar qualquer conhecimento de linguagens técnicas de programação.

**7.3.26.** A solução deve permitir importar ou registrar, pelo menos, mas não limitado as seguintes informações sobre o usuário:

a. Nome e sobrenome;

- b. Telefone/ramal;
- c. E-mail;
- d. Lotação;
- e. Matrícula.

**7.3.27.** Possuir apenas um CMDB centralizado e que contenha todas as informações dos processos, eventos e ativos gerenciados pela solução.

**7.3.28.** Distinguir corretamente incidentes, requisições, problemas e mudanças e demais processos, de acordo com as definições da biblioteca ITIL.

**7.3.29.** A camada de dados da solução deve ser compatível com bancos de dados relacionais padrão (RDBMS).

**7.3.30.** A interface web disponível deve atender tanto aos usuários da central de serviços, usuários administradores da solução ofertada e usuários finais, segregando corretamente estes perfis e apresentando a cada um apenas as funcionalidades disponíveis ao seu tipo de acesso.

**7.3.31.** Todas as funcionalidades de operação devem estar disponíveis através da interface web da solução ofertada, apresentadas de acordo com o perfil do usuário utilizador e suas permissões.

**7.3.32.** A solução deve permitir anexar arquivos aos formulários de entrada de dados, independente do evento ou disciplina de gestão, para complementar as informações do processo.

**7.3.33.** A solução deverá ofertar os serviços destacados abaixo, com as seguintes especificações:

#### 7.3.33.1. Central de Serviços

- I. Encaminhamento de solicitações, chamados e demais fluxos de trabalho para tratar os processos suportados por ela para as áreas de suporte;
- II. A solução proposta deve controlar e administrar todos os chamados e solicitações que forem encaminhadas;
- III. A solução deve permitir a abertura de solicitações para tratamento pela Central de Serviços por, pelo menos, um portal de autoatendimento do tipo *self-service*, contato telefônico com a Central de Serviços e contato via voz ou envio de e-

mail;

- IV. A solução deve permitir que o próprio usuário finalize as solicitações;
- V. A solução deve possuir funcionalidades para gerenciar solicitações de serviço. As solicitações devem poder ser abertas isoladamente ou associadas a Incidentes de Clientes, Incidentes de Infraestrutura e Problemas;
- VI. A solução proposta deve permitir executar o cadastro de todas as ocorrências de indisponibilidade de serviços;
- VII. A solução proposta deve representar um ponto central de contato para todo problema de infraestrutura, tornando possível a otimização do gerenciamento de custos e melhora no nível de serviço;
- VIII. A solução proposta deve implementar a integração do ciclo de vida do ticket (solicitações, incidentes, problemas e requisições) com acompanhamento de qualidade no nível de serviço;
- IX. A solução proposta deve utilizar ou prover um sistema de alarmes proativos, que façam o monitoramento dos prazos de execução das solicitações em andamento. Nesse monitoramento os alarmes devem ser acionados, de acordo com regras pré-estabelecidas pela CONTRATANTE. A notificação deve utilizar o correio eletrônico da CONTRATANTE através do protocolo SMTP (Simple Mail Transfer Protocol, Protocolo Simples de Transferência de E-mail);
- X. A solução proposta deve prover meios para o controle de qualidade técnica do serviço prestado por meio de relatórios gerenciais e estatísticos, bem como logs;
- XI. A solução proposta deve permitir a administração das ocorrências por solicitação, por técnico, ocorrências em atraso, ocorrências fechadas, por unidade administrativa e por solicitação externa a fornecedores, contratados, bem como outros a serem definidos;
- XII. A solução proposta deve contar com a possibilidade de representação gráfica de limites, quantitativos e outras métricas definidas pela CONTRATANTE, sem a necessidade de codificação (linguagem de programação);
- XIII. A solução deve permitir que administradores de TIC do BANPARÁ definam livremente, através de parametrização, sem necessidade de programação complementar, quais são as possibilidades de pré-classificação dos incidentes ou

requisições de serviços que serão encaminhadas pelos usuários finais da TIC;

- XIV. A solução deve possuir a habilidade de restringir quem pode ou não registrar incidentes, problemas e mudanças baseado em definições de permissões e perfis;
- XV. A solução deve diferenciar corretamente registros de requisições, incidentes, problemas, mudanças e todos os demais aplicados pela CONTRATANTE, de acordo com as definições da biblioteca ITIL.

#### 7.3.33.2. Gerenciamento de Requisições

- I. A solução deverá oferecer a possibilidade de abertura de requisições e incidentes a partir de diferentes fontes, tais quais (mais não limitadas a): e-mail, web (*intranet*), desktop e telefone (central de serviços).
- II. A solução deve possuir uma lista de serviços pré-definidos que podem ser requisitados pelo usuário.
- III. A solução deve possuir uma visão baseada em permissões do requisitante dos serviços no catálogo que o usuário tem direito a requisitar.
- IV. A solução deve automatizar o roteamento de requisições para a coleta das autorizações apropriadas.
- V. A solução deve permitir que o usuário submeta requisições de serviço, mantenha a visibilidade detalhada do cumprimento da requisição e cancele as requisições que não sejam mais necessárias.
- VI. A solução deve automatizar a categorização rápida de requisições (ex.: provisionamento vs. solicitações de informação), classificação e armazenamento da requisição de serviços.
- VII. A solução deve possuir uma interface simples e intuitiva, facilitando para que o usuário localize os serviços e faça suas solicitações a partir de um menu de opções de serviço pré-definidas.
- VIII. A solução deve permitir a pesquisa de requisições existentes de determinado usuário.
- IX. A solução deve facilitar a definição de limites para a automação da escalação de requisições.
- X. A solução deve permitir que indicadores de impacto, prioridade e urgência

sejam atribuídos ao registro da requisição de serviço.

- XI. A solução deve suportar o roteamento automático e a coordenação de requisições de serviço entre os times de suporte.
- XII. A solução deve facilitar os processos de trabalho de requisições complexas através de tarefas sequenciais e paralelas.
- XIII. A solução deve ser flexível na extração de relatórios de requisição de serviços.
- XIV. A solução deve facilitar a geração de relatórios de requisições de serviço incompletas.
- XV. A solução deve suportar a criação automatizada de requisições, a partir de incidentes.
- XVI. O Gerenciamento de Requisição de Serviço deve ser nativamente integrado ao CMDB, para permitir associar um IC à requisição de serviço.
- XVII. A solução deve associar automaticamente a requisição de serviço ao Catálogo de Serviço.
- XVIII. O requisitante deve poder abrir requisições de serviço a partir do Catálogo de Serviços.
- XIX. A solução deve disparar automaticamente notificações para os interessados no andamento, qualquer que seja a fase em que se encontre, da requisição de serviço.
- XX. Uma requisição de serviço deve poder ser convertida em, ou associado a um incidente, e vice-versa.
- XXI. A solução deve suportar a customização dos formulários de requisições de serviços, suportando a definição de campos obrigatórios. Os formulários customizados poderão ser utilizados nos processos de trabalhos definidos para cada tipo de requisição de serviço.

#### 7.3.33.3. Gerenciamento de Incidentes

- I. A solução deve oferecer a capacidade de registrar incidentes a partir de diferentes fontes, tais quais, mas não limitadas a: Telefone (Central de Serviços), *E-mail*, *Desktop* e *Web* (intranet/internet);
- II. O Gerenciamento de Incidente deve ser nativamente integrado ao

Gerenciamento de Ativos e Configuração para a conexão com o CMDB, permitindo associar registros de Incidentes com os respectivos itens de configuração afetados.

- III. Preferencialmente, a solução deve permitir que esta definição seja criada através de construtores de eventos ou regras, dispensando qualquer necessidade de conhecimento técnico de linguagens de programação ou modelagem de dados.
- IV. Os valores pré-definidos baseados nas características do incidente devem poder ser alterados, dependendo das permissões do usuário.
- V. A solução deve fornecer um número identificador único para cada registro de incidente/problema/mudança aberto, de acordo com as definições da biblioteca ITIL.
- VI. A solução deve permitir a identificação de incidentes semelhantes automaticamente ou por intermédio de filtros, oferecendo ao analista a possibilidade de consultar incidentes com critérios e características similares para uso em seu atendimento.
- VII. O Gerenciamento de Incidente deve possuir integração com o Gerenciamento de Conhecimento, permitindo disparar pesquisas à base de conhecimento diretamente da interface de registro do incidente.
- VIII. As consultas à Base de Conhecimento devem ser feitas diretamente do contexto do incidente, utilizando como critério palavras-chave e conteúdo do formulário de incidente definidos pelo usuário.
- IX. A ferramenta deve possibilitar a escolha de mais de um documento de conhecimento existente para vincular à solicitação solucionada, e permitir a alteração da referência de procedimentos indicados anteriormente.
- X. A solução deve ter a funcionalidade de criar registros rápidos de incidentes baseados em outros incidentes, para diminuir o tempo gasto pelo analista no registro de um incidente.
- XI. A funcionalidade acima deve permitir também criar um incidente principal e rapidamente registrar a repetição de incidentes a partir do incidente original, automaticamente associando os incidentes repetidos ao incidente principal.
- XII. A solução deve nativamente automatizar o fechamento de todos os incidentes repetidos quando o incidente principal for fechado.

- XIII. A ferramenta deve ter as duas abordagens, quais sejam, permitir o próprio usuário fechar a solicitação após receber *e-mail* com a informação de solicitação resolvida ou fechar a solicitação automaticamente, através de tempo configurável na ferramenta, caso ele não faça o encerramento (decorso de prazo).
- XIV. A ferramenta deve permitir que o usuário devolva a solicitação para a Central de Serviços em caso de insatisfação com o atendimento (reabertura da solicitação), dentro de tempo configurável.
- XV. A solução deve permitir o *drill-down* (refinamento de consulta) em campos populados do Gerenciamento de Incidente, para visualizar detalhes adicionais sobre o conteúdo do campo em questão.
- XVI. A solução deve possuir a capacidade de notificar o registro de incidentes tanto para usuários quanto para equipes de suporte e times de solução, através de *e-mail*.
- XVII. A solução deve permitir que usuários com as devidas permissões alterem dados do incidente durante o seu ciclo de vida, tais como, mas não limitado a: prioridade, categoria, IC e IMR.
- XVIII. O Gerenciamento de Incidente deve manter um histórico de auditoria completo, registrando que alterações foram feitas, por quem e quando.
- XIX. A solução deve permitir que campos obrigatórios sejam definidos para o registro de um incidente, diferenciando estes campos em tela para que o operador, seja técnico ou usuário final, tenha clara ciência de quais são os campos obrigatórios.
- XX. O Gerenciamento de Incidente deve possuir integração nativa com os Gerenciamentos de Problemas e Mudanças, permitindo que registros de problemas e mudanças sejam associados a um registro de Incidente.
- XXI. A solução deve permitir a impressão do registro de incidente, sem que para tal seja necessário fechar o registro.
- XXII. A solução deve permitir o envio do registro de incidentes/problemas/mudanças por *e-mail*.
- XXIII. Deve ser possível atribuir incidentes para uma equipe ou grupo de suporte.
- XXIV. Deve ser possível atribuir incidentes para indivíduos (analistas ou

administradores) ou grupos de atendimento.

- XXV. Deve ser possível restringir que times de suporte possam ter incidente/problema/mudanças atribuídos, através de definições de permissões.
- XXVI. Deve ser possível restringir a atribuição de incidente/problema/mudanças para indivíduos de times de suporte, através da definição de permissões.
- XXVII. A solução deve registrar a exata data e hora em que um registro foi atribuído a um time de suporte ou indivíduo.
- XXVIII. A solução deve ser configurável para permitir a criação de calendários personalizados de dias e horas para efeito de cálculos corretos de intervalos e tempos de atendimento (conforme a necessidade da CONTRATANTE), com facilidade de personalização pelos administradores com permissões específicas para tal.
- XXIX. A solução deve permitir informar desvios, tais como feriados e dias não úteis.
- XXX. A solução deve permitir informar horários úteis de funcionamento, baseado no horário de trabalho da CONTRATANTE.
- XXXI. A solução deve permitir basear os cálculos de tempos de atendimento e prazos para solução de solicitações, bem como problemas baseados em tais calendários.
- XXXII. A solução deve permitir que um incidente/problema/mudança seja diretamente atribuído a um prestador de serviço externo, baseado nas suas características.
- XXXIII. O Gerenciamento de Incidente deve permitir tanto a classificação de um incidente pelo serviço de TIC afetado, tanto quanto pela falha de suas tecnologias associadas, quando um serviço do catálogo específico não for afetado.
- XXXIV. A solução deve suportar a entrada de texto livre para o registro de descrições de incidentes/problemas/mudanças, assim como para suas atividades de resolução.
- XXXV. A solução deve possuir um histórico de auditoria completo e seguro de qualquer atualização do registro de incidente/problema/mudança e atividades de resolução.
- XXXVI. Um incidente deve poder ser convertido em, ou associado a uma requisição de serviços e vice e versa.

- XXXVII. A solução deve permitir a distribuição de incidentes ou requisições de forma manual ou de forma automática baseada em critérios como número de solicitações na fila de tarefas.
- XXXVIII. A solução deve permitir a monitoração e o rastreamento de incidentes.
- XXXIX. São requisitos comuns referentes à atualização e resolução de incidentes/problemas/mudanças:
- XL. As atividades de atualização de registros de incidente/problema/mudança devem ser controladas com base nas configurações de permissão dos usuários.
- XLI. A solução deve ter a capacidade de notificar por *e-mail* o usuário e o time de suporte apropriado quando o registro de incidente/problema/mudança for atualizado ou resolvido.
- XLII. Um histórico de auditoria deve ser gravado para o registro de todas as atividades de atualização/resolução de incidente/problema/mudança. Estes históricos devem ser pesquisáveis.
- XLIII. As atividades de atualização de um registro devem ser capazes de registrar detalhes e prazos e custos associados.
- XLIV. A atividade de atualização do registro deve gravar automaticamente quem tomou a ação e quando isto ocorreu.
- XLV. As atividades de atualização de registros devem ser filtradas e disponibilizadas de acordo com a função do time de suporte ou perfil do usuário.
- XLVI. Quando um registro de incidente/problema/mudança for resolvido, o time de suporte deve ser capaz de atualizar o registro com uma categorização de causa (ex.: erro do usuário, falta de patch corretivo, etc) e com o IC e serviço que tiveram a falha.
- XLVII. A solução deve possuir a opção de habilitar a atribuição automática de um incidente/problema/mudança resolvido para a Central de Serviços para o encerramento e confirmação com o usuário final.
- XLVIII. Usuários devem ser capazes de atualizar apenas os incidentes/problemas/mudanças da partição lógica a qual pertencem.
- XLIX. A solução deve permitir a reabertura de incidentes/problemas/mudanças fechados, baseados em permissões do usuário.

- L. Registros reabertos devem limpar automaticamente qualquer categorização de resolução.
- LI. A Central de Serviços e a equipe de suporte devem ter acesso a um pacote comum de detalhes de resolução (ex. artigos de conhecimento e resolução de problemas comuns).
- LII. Além dos requisitos comuns à atualização e resolução de incidentes/problemas/mudanças, a solução deve atender aos seguintes requisitos para a atualização e resolução de incidentes:
  - LIII. Deve ser possível gerar um registro de problema ou mudança diretamente do registro de incidente e, automaticamente, associar os registros.
  - LIV. A atribuição de incidentes de e para as diversas equipes de suporte devem ser restritas baseadas em regras de atribuição definidas pelo usuário.
  - LV. Baseado nos detalhes do registro, a solução deve ser capaz de sugerir uma lista de atividades de atualização do registro com procedimento de resoluções associadas.
  - LVI. A ferramenta deve possuir recurso de Pesquisa de Satisfação, a ser apresentada aos usuários automaticamente no encerramento do incidente/requisição de serviço, conforme graus de satisfação configuráveis pela CONTRATANTE.
  - LVII. Decorrido determinado tempo, as pesquisas não respondidas pelo usuário devem ter uma nota padronizada.

#### 7.3.33.4. Gerenciamento de Catálogo de Serviços

- I. A solução deve permitir a definição do Catálogo de Serviços e o cadastro e manutenção de descrição de serviços, assim como de seus atributos.
- I. Catálogo de serviços deverá ser possível executar um fluxo no módulo de automação de tarefas, utilizando uma requisição de serviço disponibilizada no Portal WEB da solução ITSM
- II. A solução deve permitir a customização da estrutura do catálogo de serviços, devendo esta customização ser realizada pela própria interface da solução.
- III. A solução deve permitir a criação, no catálogo de serviços, de serviços de operações e suporte, ou seja, serviços internos, providos pela própria área de TIC ou

por outros departamentos, bem como a associação de IC's a esses serviços.

- IV. A solução deve permitir que, para cada serviço e/ou IC seja possível informar o seu grau de impacto (importância) para o negócio de forma a estabelecer a priorização no atendimento.
- V. A solução deve permitir a disponibilização do Catálogo de Serviços aos usuários.
- VI. A solução deve permitir a criação de uma hierarquia de serviços por meio da criação de dependências com relacionamento do tipo pai/filho.
- VII. A solução deve permitir a criação de serviços que sejam compostos por outros serviços previamente cadastrados.

#### 7.3.33.5. Gerenciamento de Problemas

- I. A solução deve possuir a capacidade de abrir registros de problemas a partir de, mas não limitado a: Telefone (Central de Serviços), *E-mail*, *Web* (intranet/internet) e *Desktop*.
- II. A solução deve ter a capacidade de restringir quem pode ou não registrar um incidente/problema/mudança baseado em configurações de permissões.
- III. A solução deve permitir o registro de problemas, desassociado de incidentes e mudanças.
- IV. As listas de valores devem ser filtradas pela entrada parcial de informações para facilitar a localização de itens em listas muito extensas ao digitar.
- V. Deve ser possível alterar os valores sugeridos, baseado nas permissões do usuário.
- VI. A solução deve gerar automaticamente um número de identificação único do registro de problema.
- VII. A solução deve possuir a capacidade de enviar *e-mail* para o usuário e para a equipe de suporte apropriada quando um registro de problema for criado.
- VIII. A solução deve ser capaz de escalar automaticamente o registro de problema baseado nos prazos do IMR e alertar a equipe e a gestão por *e-mail*.
- IX. A solução deve ser capaz de registrar o que foi alterado, por quem e quando.
- X. Deve ser possível definir campos obrigatórios para o registro de problemas,

dando ciência clara ao usuário de quais são, através de marcações diferenciadas.

- XI. Deve ser possível associar registros de incidente/problema/mudança a problemas.
- XII. A solução deve permitir o envio do registro de problema por e-mail ou exportá-lo para fontes de dados externas.
- XIII. A solução deve ser capaz de sugerir a equipe de suporte apropriada para as atribuições iniciais e subsequentes, baseado nas informações do registro de problema.
- XIV. Deve ser possível restringir quais equipes de suporte podem ser atribuídas no registro de problemas, através de configurações de permissão.
- XV. Deve ser possível restringir a atribuição de problemas a indivíduos de equipe de suporte, baseado em configurações de permissões.
- XVI. A solução deve claramente identificar a exata data e hora que uma atribuição para um indivíduo ou uma equipe ocorreu.
- XVII. O cronômetro da solução deve ser disparado ou ao salvar o registro de problema ou ao abrir o formulário. Esta opção deve ser personalizável pelo usuário com permissões para tal.
- XVIII. Usuários somente devem ser capazes de visualizar problemas da partição lógica a que pertencem.
- XIX. A solução deve oferecer a integração entre o Gerenciamento de Problema e o Gerenciamento de Incidente, para permitir mapear corretamente incidentes a problemas ou erros conhecidos.
- XX. A solução deve oferecer a integração nativa entre o Gerenciamento de Problema e o Gerenciamento de Configuração de Ativos de Serviço, para permitir que IC's possam ser associados a registros de problemas.
- XXI. A solução deve fornecer um painel do tipo *dashboard* configurável que apresente informações em tempo real demonstrando, entre outros, o *status* do Gerenciamento de Problema, Incidentes, e Requisições de Serviços, através de indicadores de desempenho.
- XXII. A solução deve permitir a monitoração e o rastreamento de problemas.

- XXIII. Em relação a atualização e resolução de problemas, além dos requisitos comuns à atualização e resolução de incidentes/mudanças, a solução deve atender os seguintes requisitos:
- XXIV. Ser capaz de definir atividades de atualização adicionais às fornecidas pelo fabricante da solução.
- XXV. Oferecer um histórico completo de problemas e erros conhecidos para uso pelas equipes de suporte na investigação do problema.
- XXVI. Permitir alterar o *status* do problema para erro conhecido.
- XXVII. Permitir a criação de uma solução/procedimento baseada no erro conhecido e associá-la ao problema.
- XXVIII. Ser possível gerar um registro de mudança diretamente do registro de problema e associar automaticamente os registros.
- XXIX. Facilitar a resolução de incidentes relacionados quando o problema for fechado.
- XXX. Facilitar a extração de relatórios e indicadores, através de assistentes e interfaces especialistas para tal.

#### 7.3.33.6. Gerenciamento de Mudanças

- I. A solução deve permitir o registro de requisições de mudança através de, mas não limitado a: Telefone (Central de Serviços), *E-mail*, *Web* (intranet/internet) e *desktop*.
- II. A solução deve definir quem pode e quem não pode abrir requisições de mudanças baseado em permissões.
- III. Deve ser possível registrar requisições de mudanças separadas de incidentes e problemas.
- IV. Um incidente ou um problema deve poder ser convertido em, ou associado a uma requisição de mudança.
- V. Os processos de trabalhos de mudanças devem poder ser graficamente definidos e armazenados para automatizar o fluxo de trabalho de tipos particulares de mudanças.
- VI. Deve ser possível utilizar processos de trabalho existentes para criar

processos.

- VII. O preenchimento de um registro da mudança deve se beneficiar da seleção de informações através de caixas *drop down* com dados pré-definidos e validados.
- VIII. As listas de valores devem ser filtradas pela entrada parcial de informações para facilitar a localização de itens em listas muito extensas ao digitar.
- IX. Os valores sugeridos devem poder ser alterados, baseado nas permissões de acesso do usuário.
- X. A solução deve gerar um número de referência único para a requisição de mudança.
- XI. A solução deve disparar alertas através de janelas *pop-up* baseados em dados preenchidos para informar, por exemplo, mas não limitado a conflitos de janelas de manutenção, impossibilidade de parada do IC, dentre outros.
- XII. Deve ser possível enviar os alertas por e-mails e para usuários pré-definidos.
- XIII. A solução deve oferecer a possibilidade de visualizar registros semelhantes de mudanças baseado em critérios pré-definidos.
- XIV. Deve ser possível disparar consultas à Base de Conhecimento a partir do Gerenciamento de Mudança.
- XV. A solução deve facilitar a criação rápida de requisições de mudança a partir de modelos pré-definidos.
- XVI. A solução deve permitir repetir requisições de mudança a partir do modelo selecionado e associá-las para resolvê-las como um grupo.
- XVII. A solução deve oferecer a possibilidade de *drilldown* (refinamento de consulta) na informação de campos preenchidos para visualizar informações adicionais.
- XVIII. A solução deve permitir o envio de e-mail ao usuário e à equipe de suporte apropriada quando uma requisição de mudança for registrada.
- XIX. A solução deve ser capaz de manter trilhas de auditoria com o registro do responsável e da data da mudança.
- XX. A solução deve permitir definir quais campos do gerenciamento de mudança são obrigatórios, destacando estes campos para ciência clara do usuário.

- XXI. Deve ser possível associar requisições de mudanças semelhantes e associar a estas, incidentes, problemas e IC's.
- XXII. A solução deve permitir a impressão de requisição de mudança, sem sair do registro desta.
- XXIII. A solução deve permitir o envio da requisição de mudança por *e-mail* e o seu envio para fontes de dados externas.
- XXIV. A solução de permitir registrar a disponibilidade da equipe de suporte, de forma que se uma requisição de mudança seja atribuída a um membro indisponível, a mensagem de notificação seja exibida.
- XXV. A solução deve exibir exatamente a data e hora que uma atribuição para uma equipe ou indivíduo ocorreu.
- XXVI. A solução deve facilitar o monitoramento e rastreamento do ciclo de vida das requisições de mudança.
- XXVII. A solução deve facilitar o roteamento das requisições de mudança para o comitê de autorização apropriado, conforme definições da biblioteca ITIL.
- XXVIII. A solução deve possuir um mecanismo para a rejeição de requisições de mudanças, com a habilidade de registrar os motivos para rejeição e notificar a central de serviços e o usuário.
- XXIX. A solução deve permitir o registro das informações da análise de impacto dentro do registro da requisição de mudança, de forma a suportar o processo de avaliação e aprovação.
- XXX. A solução deve facilitar a produção do calendário de mudanças em suas diversas fases, tais como cronogramas de construção, implementação, testes e implantação.
- XXXI. A solução deve oferecer calendário de mudanças gráfico, permitindo a visualização e o controle da agenda de mudanças.
- XXXII. A solução deve oferecer mecanismos para facilitar o processo de reversão da mudança (*rollback*).
- XXXIII. A solução deve permitir o agendamento de revisões da mudança implementadas depois de períodos definidos.

XXXIV. A solução deve permitir a comunicação automatizada de informações da mudança e seus cronogramas por e-mail, para o aviso à central de serviços e grupos de usuários.

XXXV. A solução deve possuir nativamente atividades de liberação e distribuição no processo de trabalho do Gerenciamento de Mudança, de acordo com as definições da biblioteca ITIL.

#### 7.3.33.7. Gerenciamento de Configurações e CMDB

- I. A solução deve ter uma base de dados do gerenciamento da configuração nativa (CMDB) e centralizada, para acesso a partir de qualquer módulo da solução, que mantenha todas as informações de ativos e eventos registrados.
- II. A solução deve apresentar capacidade nativa e integral de Gerenciamento de Configuração e de Ativos de Serviço, de acordo com as definições da biblioteca ITIL, não apenas para o inventário, o que deve incluir, mas não limitado a:
  - i. Manter atualizadas características da configuração de ativos.
  - ii. Manter atualizadas características da configuração de componentes de ativos.
  - iii. Manter atualizados os relacionamentos entre ativos.
  - iv. Permitir criar e modificar as informações dos ativos como, por exemplo, datas de garantia e de manutenção.
  - v. Permitir a definição de hierarquia e agrupamento de ativos baseado em semelhanças.
  - vi. Permitir auditoria e atualização do status do ativo.
  - vii. Permitir a associação do ativo com um indivíduo, grupos de usuários, localização física e estrutura organizacional, para possibilitar a notificação proativa de interrupções, planejadas ou não, sobre o ativo e os serviços que ele suporta.
  - viii. Possuir capacidade integral de pesquisas de ativos, baseado em diversos critérios definidos sobre qualquer atributo do ativo.
- III. A solução deve ser capaz de facilitar o agrupamento de IC's por sistemas, para identificação de clusters e ambientes de contingência e alta disponibilidade.
- IV. A solução deve fornecer um acesso controlado ao CMDB baseado em perfis de usuários, para a leitura, gravação e atualização de dados.

- V. Não deve haver a possibilidade de exclusão de dados do CMDB, independente do perfil do usuário.
- VI. Qualquer exclusão de dados deve ser apenas lógica, controlada por rotinas e filtros interpretados pela solução, mas mantendo-se sempre o registro em banco de dados para fins de histórico, auditoria e integridade.
- VII. A solução deve oferecer um conjunto mínimo de relatórios gerenciais sobre IC's, ativos e informações financeiras, para facilitar os processos de auditoria do Gerenciamento de Configuração.
- VIII. O Gerenciamento de Configuração deve ser nativamente integrado com o Gerenciamento de Incidente, de forma que registros de incidentes possam ser associados a registros contidos no CMDB.
- IX. O Gerenciamento de Configuração deve ser nativamente integrado com o Gerenciamento de Problema, de forma que registros de problemas possam ser associados a registros contidos no CMDB.
- X. O CMDB deve facilitar a identificação proativa de problemas de infraestrutura no Gerenciamento de Problema por identificar, através de integração, componentes de infraestrutura que estejam instáveis ou apresentem falhas de funcionamento.
- XI. O Gerenciamento de Configuração deve ser nativamente integrado com o Gerenciamento de Mudança, de forma que registros de mudanças possam ser associados a registros contidos no CMDB.
- XII. A solução deve facilitar a análise e a aprovação de requisições de mudança, através da identificação dos IC's afetados.
- XIII. A solução deve permitir a rápida identificação, recuperação e análise de todas as requisições de mudanças associadas a um mesmo IC.
- XIV. As informações do Gerenciamento de Configuração e de Ativos de Serviço devem estar disponíveis e permitir a automação de atualizações do ambiente de TIC.
- XV. A solução deve permitir identificar as datas de vencimento de contratos, para que sejam disparados processos referentes à renovação dos contratos em vencimento.

#### 7.3.33.8. Gerenciamento de Nível de Serviço

- I. A solução deve ser capaz de estabelecer indicadores operacionais para a

medição de resultados (IMR's) e registrar seus detalhes.

- II. A solução deve ser capaz de monitorar automaticamente os tempos de resposta, resolução e escalção para todos os escopos de contrato.
- III. A solução deve ser capaz de registrar múltiplos tempos de resposta e resolução por acordo.
- IV. A solução deve ser capaz de registrar múltiplos níveis de escalção por acordo.
- V. A solução deve ser capaz de escalar eventos (incidentes, problemas ou mudanças) que violem acordos ou cheguem perto dos limites de tempo definidos, garantindo a notificação do usuário e times de suporte por *e-mail*.
- VI. A solução deve permitir definir as horas úteis individualmente para cada acordo. Os tempos de resposta, resolução e escalção somente serão contabilizados em horas úteis, de acordo com a definição de cada acordo.
- VII. A solução deve permitir informar o plano de feriados, figurando horas não úteis e desvios na definição de horas úteis do acordo.
- VIII. A solução deve utilizar as informações de prazos para automatizar e gerenciar os objetivos do serviço, através de regras de negócio, alertas, escalções e notificações.
- IX. A solução deve automatizar o monitoramento dos limites de performance e disponibilidade de serviços, frente aos níveis de serviço acordados.
- X. A solução deve permitir emitir relatórios das métricas de IMR.
- XI. A ferramenta deve possibilitar emitir relatórios de IMR por grupo solução.
- XII. A solução deve suportar o Gerenciamento de Portfólio de Serviços, de acordo com as definições da biblioteca ITIL, para rastrear e emitir relatórios sobre atributos de serviços e níveis publicados no Catálogo de Serviços.
- XIII. A solução deve permitir a criação de painéis analíticos do tipo *dashboard* relacionados a serviços e métricas do processo.

#### 7.3.33.9. Gerenciamento de Conhecimento

- I. A solução deve possuir nativamente uma ferramenta de base de conhecimentos permitindo:
  - i. Criação, adição, manutenção e remoção de artigos de conhecimento;

- ii. Adição de documentos externos à base de conhecimento;
- iii. Separação ou restrição do acesso a artigos de conhecimento entre técnico e não-técnico;
- iv. Pesquisa através de palavras-chave ou frases inteiras;
- v. Pesquisa de incidentes conhecidos baseado em critérios definidos.
- II. A Central de Serviços e as equipes de suporte devem ter acesso a um pacote comum de artigos de conhecimento, para resolução rápida de eventos.
- III. A solução deve permitir separar ou restringir o acesso a uma base de conhecimento interna e externa.
- IV. A solução deve permitir a definição de diversos níveis de acesso ao Gerenciamento de Conhecimento, como por exemplo: somente leitura, escrita, criação ou exclusão.
- V. A solução deve controlar o processo de aprovação de um documento, antes do mesmo ser publicado na Base de Conhecimento.
- VI. A solução deve criar automaticamente um identificador único para cada artigo de conhecimento para referência futura.
- VII. A solução deve permitir a entrada de texto livre, imagens, anexos, dentre outros, como artigos de conhecimento.
- VIII. A solução deve automatizar a população de campos do artigo de conhecimento com dados de autor e proprietário, data de criação, assim como outros atributos desejados pela organização.
- IX. A solução deve rastrear e manter atualizada a informação de propriedade sobre o artigo de conhecimento.
- X. A solução deve apresentar a integração nativa do Gerenciamento de Conhecimento com as demais disciplinas, permitindo, por exemplo, mas não limitado à associação de documentos e artigos de conhecimento a eventos de incidentes, problemas e mudanças.
- XI. A solução de Gerenciamento de Conhecimento e seus repositórios devem ser parte integrante, ou ser nativamente associada ao CMDB, controlado pela ferramenta de Gerenciamento de Configuração e de Ativos de Serviço.

- XII. A solução deve apresentar a integração nativa com o CMDB para permitir a associação de artigos de conhecimento com registros de IC's.
- XIII. A solução deve permitir a abertura de uma requisição de serviço ou mudança quando um artigo ou informação de conhecimento precisar ser modificado ou atualizado.
- XIV. A solução deve permitir a consulta de conteúdo armazenado em múltiplos formatos.
- XV. A solução deve possuir lista de perguntas frequentes (FAQ's) para cadastrar informações sobre problemas conhecidos, erros comuns, rotinas e procedimentos, permitindo a categorização das informações inseridas.

#### 7.3.33.10. Portal de Atendimento

- I. A CONTRATADA deve prover um portal de atendimento web, de forma a agilizar o processo de abertura de solicitações de serviço, onde o usuário possa acessar o *link* da aplicação e ser autenticado diretamente pelo *login* de AD.
- II. Na página inicial da aplicação deve ser disponibilizado um mecanismo de busca para inserção de palavras chaves referentes à solicitação a ser tratada, e uma vez localizando a categorização correta, deve ser feito o registro de solicitação na aplicação simultaneamente a uma solicitação de serviço na ferramenta de ITSM para a tratativa da equipe de 1º nível.
- III. A aplicação deve disponibilizar também a consulta de solicitações abertas e conter a opção de reabertura.
- IV. Na conclusão de cada etapa a aplicação deve enviar um *e-mail* automático ao usuário a fim de informá-lo da atualização efetuada.
- V. A aplicação deve disponibilizar o fácil registro de solicitações de serviço dos usuários através do seu mecanismo de busca pré-cadastrado na ferramenta, ou seja, o usuário deve inserir no campo apenas uma palavra-chave relacionada e a ferramenta deve indicar as categorizações disponíveis.
- VI. Após a seleção, o usuário deverá ser direcionado a uma nova tela para o preenchimento detalhado de informações não contidas na solicitação de serviço.
- VII. Assim que concluído o preenchimento, deve ser aberto simultaneamente uma solicitação de serviço na ferramenta de ITSM e encaminhado diretamente à Central

de Serviços para o atendimento de 1º nível.

- VIII. O acesso à ferramenta deve ser realizado através do *login* de AD do usuário, permitindo o registro de solicitações de serviço somente após a realização de cadastro.
- IX. O Fluxo de Abertura de Chamados deve obedecer aos seguintes requisitos:
- a. O fluxo inicia-se quando o usuário realizar o *login* na aplicação através do *login* AD.
  - b. A aplicação disponibilizará uma tela de boas-vindas, trazendo ao usuário a possibilidade de “Realizar Cadastro”, caso ainda não o tenha, ou “Acessar Portal”, se já tiver realizado o cadastro anteriormente. O cadastro inicial deverá ser integrado ao AD (Active Directory) e à ferramenta de recursos humanos RM Corpore, de forma a informar os dados atualizados do usuário, dando a ele a opção de editá-los, sempre que houver necessidade de alteração.
  - c. Assim que for feito o cadastro na tela inicial, será disponibilizada a opção de registro de solicitação de serviço.
  - d. Após o clique do usuário na opção de registro de solicitação, será disponibilizado o formulário de abertura de chamados para preenchimento, permitindo a busca através de palavra-chave para a identificação de categoria de atendimento para a solicitação. Neste campo devem ser inseridas palavras relacionadas à solicitação a ser registrada.
  - e. Havendo anexos a serem inseridos, deve ser feito após o preenchimento dos campos destacados e em seguida solicitar o registro. O usuário poderá visualizar a quantidade de anexos constantes na solicitação e consulta-los após sua inserção no formulário.
  - f. Ao finalizar o processo de abertura, a aplicação automaticamente gerará uma solicitação de serviço na ferramenta ITSM e enviará um *e-mail* com os dados da solicitação registrada contendo: nº da requisição, data, hora, nome e matrícula do usuário e o descritivo da solicitação.
- X. A Consulta e Reabertura/Invalidação de Solicitações, deverá seguir os seguintes requisitos:
- a. A consulta da solicitação deve permitir ao usuário a consulta em tempo real

das solicitações abertas na ferramenta ITSM e o acompanhamento de seu *status*.

- b. Assim que o usuário acessar a aplicação, deve ser disponibilizado o campo de consulta, onde ao inserir o número da solicitação no campo indicado, devem ser retornadas as características da solicitação e o *status* atual, fazendo a identificação da equipe solução onde o chamado se encontra ou que tenha atribuído o fechamento.
  - c. Caso o usuário aceite a solução da solicitação, não devem ser realizadas modificações na aplicação, porém havendo discordância da solução aplicada, deverá ser possível optar pela reabertura, a depender do *status* em que se encontra.
  - d. Optando o usuário pela reabertura da solicitação, o mesmo deve ser retornado para a fila de atendimento onde a solicitação foi encerrada com a nota de rejeição inclusa pelo usuário.
  - e. Um *e-mail* de confirmação da reabertura deve ser enviado ao usuário automaticamente ao final do processo de reabertura.
- XI. O Fluxo Padrão de Atendimento, deverá obedecer às seguintes características:
- a. O fluxo deve iniciar quando o usuário realizar o acesso na aplicação através do *login AD*.
  - b. A aplicação disponibilizará uma tela de boas-vindas, trazendo ao usuário a possibilidade de “Realizar Cadastro” ou “Acessar Portal”.
  - c. Para a busca de uma solicitação já aberta, o usuário deverá inserir o número da solicitação de serviço no campo indicado e submeter à pesquisa na aplicação.
  - d. Caso a solução seja aceita, a aplicação deve ser encerrada. Caso não, estará disponível ao final da solicitação a opção de reabertura da solicitação.
  - e. O usuário deve inserir o motivo da rejeição da solução aplicada e submeter a solicitação para que retorne a equipe competente.
  - f. Um *e-mail* de reabertura deve ser enviado ao usuário e a solicitação retornará para a equipe de solução para revalidação do cenário.
- XII. A Consulta de Solicitações de Serviço Complementares (Tarefas), deverá obedecer aos seguintes requisitos:

- a. A consulta de solicitações complementares tem como objetivo permitir ao usuário a consulta das solicitações relacionadas à solicitação principal (inicial) registrada.
  - b. Assim que o usuário acessar a aplicação a fim de consultar o *status* de uma solicitação, deve ser disponibilizada ao final da página a listagem de solicitações complementares vinculadas à solicitação principal.
  - c. Caso a solicitação não possua outras vinculadas, a lista deve aparecer vazia.
  - d. A lista de solicitações complementares deve ser disponibilizada como relatório, assim como as demais solicitações.
- XIII. O Fluxo para Pesquisa de Satisfação, deverá obedecer aos seguintes requisitos:
- a. Após a validação da solução, o usuário deverá ser direcionado à pesquisa de satisfação.
  - b. Um *prompt* ficará visível na tela da solicitação, informando o usuário sobre a pesquisa de satisfação, podendo ele “Realizar Pesquisa” ou “Deixar para depois”.
  - c. No caso em que o usuário escolher realizar a pesquisa posteriormente, deverá ser oportunizada a realização da pesquisa de satisfação todas as vezes em que acessar o portal, não podendo abrir novo chamado enquanto a pesquisa não houver sido concluída.
  - d. Caso o usuário opte por realizar a pesquisa de satisfação logo após a validação, a partir da opção “Realizar Pesquisa”, será disponibilizado o formulário de pesquisa para a atribuição de qualificação do serviço e também, um campo para descrição de comentários sobre o serviço realizado.
  - e. Ao final, será exibida uma mensagem de gratificação pela participação na pesquisa.
  - f. Todo conteúdo pontuado será enviado à base de armazenamento.
- 7.3.33.11. Outras Funcionalidades
- I. Permitir a consulta global por texto livre, pesquisando em textos em eventos, registros, ações e procedimentos de conhecimento.

- II. Permitir que usuários alterem a ordem de apresentação, ao aumentar a relevância de um termo pesquisado.
- III. Permitir que usuários refinem a pesquisa com consultas avançadas.
- IV. Permitir exportar os resultados para formatos padrões da Microsoft, CSV ou PDF.
- V. A solução deve permitir elaborar *scripts* de atendimento dinâmico para atendentes de 1º nível de atendimento, assim como para outros usuários do *software*.
- VI. As especificações de customização de processos de trabalho, devem:
  - A. Permitir a elaboração de regras de negócios e implementação de fluxos de trabalho. As regras devem permitir que usuários, com níveis de acesso apropriados, manipulem os campos visíveis nas telas da solução, criando e ordenando fluxos de trabalho e formulários.
  - B. Ser capaz de gravar e armazenar diversos processos de trabalho.
  - C. Possuir processos de trabalho nativos, que sejam inteiramente personalizáveis.
  - D. Ser permitido criar processos de trabalho para quaisquer eventos (incidentes, problemas, mudanças etc.).
  - E. Ter um IMR geral para cada processo de trabalho, permitindo ainda que cada tarefa individual mantenha seu próprio IMR individual.
  - F. Permitir que todos os estágios e tarefas de um processo sejam reutilizáveis em novos processos ou em processos existentes, individualmente ou em grupo.
- VII. A solução deve oferecer as seguintes personalizações e permissões:
  - A. Suporte a indivíduos e grupos.
  - B. Definição de funções e permissões no nível de equipe.
  - C. Definição de funções e permissões no nível indivíduo.
  - D. Definição de personalizações de tela no nível de equipe.
  - E. Definição de personalizações de tela no nível do indivíduo.
  - F. Inclusão ou exclusão de campos nas telas sem necessidade de desenvolvimento ou experiência com programação.

- G. Definição de permissões sem a necessidade de desenvolvimento ou experiência com programação.
  - H. Adição, remoção ou modificação de campos em formulários existentes, para usuários com permissão para tal.
  - I. Modificação dos formulários (adicionar/remover/modificar campos de entrada de dados) e criação de relacionamentos entre campos sem necessidade de desenvolvimento ou experiência com programação.
  - J. Suporte às permissões de acesso no nível de suporte funcional (equipe) e disciplina (processo).
  - K. Controle do acesso no nível de função com a habilidade de restringir o uso de uma função individual da aplicação sem desabilitar o acesso ao sistema inteiro. Restrição de permissões por ação, incluindo atualização e somente pesquisa.
- VIII. Deverá permitir a publicação de informações (quadros de avisos e centro de mensagens) customizadas para os usuários finais internos e externos em seus portais de autosserviço e outros meios de interação com o usuário, tais como *chatbot* e WhatsApp.
- IX. Deverá possuir mecanismos de notificação em massa para avisos de interrupções, paradas programadas e não programadas em serviços ou componentes do ambiente de TI.
- X. Deverá possuir mecanismos de notificação e interação com usuários internos, para acompanhamento de chamados por meio, no mínimo, dos seguintes canais: telefone (central de serviços), *e-mail*, Teams e WhatsApp.
- XI. Deverá possuir versão(ões) para dispositivos móveis, usando aplicativos ou interface web responsiva que operem, no mínimo, em sistemas operacionais Android e iOS, possibilitando abertura e acompanhamento de chamados e utilização do *chatbot*, bem como a aprovação e o tratamento de chamados, por usuários finais, usuários de gestão e usuários técnicos, conforme o tipo de licença e permissões que possuem
- XII. Na comunicação com os dispositivos móveis, todos os mecanismos de segurança para identificação, autenticação, autorização, integridade, confidencialidade ou sigilo, não repúdio e disponibilidade devem ser atendidos,

conforme políticas de segurança do banco e normas vigentes.

- XIII. Deverá permitir acesso aos bancos de dados da solução, em todos os ambientes disponibilizados (produção e homologação), possibilitando verificar, mesmo que por interface web, os dados armazenados nas tabelas e seus relacionamentos, possibilitando consultas e exportação dos dados.
- XIV. As integrações por API'S devem possuir o padrão de documentação OpenAPI.
- XV. Deverá possuir mecanismos de integração (API's) para customização, automatização da ferramenta, para consumo e manutenção dos dados trabalhados.
- XVI. Deverá fornecer documentação detalhada das API's e também, mecanismos de catalogação destas, na ferramenta de gerenciamento de API's (3Scale).
- XVII. Deve oferecer mecanismos de monitoramento da solução ou dos componentes que couberem.

#### 7.4 DO GERENCIAMENTO DE TAREFAS

**7.4.1.** A plataforma de Gestão deverá ter capacidade de gerir diversas plataformas e controlar a execução de seus processos através de um único console.

**7.4.2.** Deverá ser baseado em VMware e possuir capacidade de operação em Alta disponibilidade.

**7.4.3.** Possuir controle dos processos em tempo real, mostrando seu *status* e apresentando informações relativas ao tempo de execução realizado e previsto para a finalização.

**7.4.4.** Suportar minimamente a execução de 5.000 (cinco mil) tarefas por dia.

**7.4.5.** Possuir interfaces de relatórios gráficos com informações gerenciais e de auditoria.

**7.4.6.** O sistema deverá conseguir simular situações com condições e cenários distintos de forma a garantir que mudanças não impactem nos negócios.

**7.4.7.** Deverá permitir o uso de filtros para mostrar uma visão detalhada com foco em serviços específicos.

**7.4.8.** Deve oferecer a visualização da interdependência entre tarefas/tarefas em diferentes plataformas/ sistemas.

- 7.4.9.** Deve permitir a seleção múltipla de tarefas para realizar ações em massa.
- 7.4.10.** Deve permitir marcar as tarefas mais acessadas ou críticas para localizar e acessar rapidamente.
- 7.4.11.** Deve permitir a classificação de tarefas em hierarquia com base nas aplicações e processos.
- 7.4.12.** Deve oferecer um console de alertas dedicado e um painel de status de SLA para operadores e usuários da interface web.
- 7.4.13.** Permitir envio de alertas via e-mail e notificação.
- 7.4.14.** Deve distinguir tarefas, críticas das não críticas.
- 7.4.15.** Deve oferecer assistente de gerenciamento de tarefas através de calendário centralizado.
- 7.4.16.** Deve permitir clicar e conectar duas tarefas para estabelecer dependência entre elas.
- 7.4.17.** Deve permitir definir a janela de tempo dentro da qual a tarefa deve ser enviada para execução, se a janela falhar, a tarefa não poderá ser iniciada.
- 7.4.18.** Deve suportar o parâmetro do fuso horário para indicar o tempo de início/término definidos nas tarefas.
- 7.4.19.** Deve oferecer a capacidade de configurar uma janela de período ativo para a tarefa, onde a tarefa específica estará ativa apenas por esse período e será desativado automaticamente após a passagem da janela ou executado de forma contínua por determinado período.
- 7.4.20.** Deve ser capaz de configurar as tarefas para iniciar a execução com base nas seguintes condições:
- a. Ad-hoc (sob demanda por um usuário);
  - b. Data e hora (específicas);
  - c. Time window (apenas enviar dentro de uma janela de tempo específica);
  - d. A tarefa do Predecessor concluindo com sucesso;
  - e. Disponibilidade de recursos (física e lógica);
  - f. Evento externo (gatilho API da aplicação);

g. Visualização de arquivos (criação, exclusão, modificação de arquivos específicos);

h. Uma outra tarefa que termine com um código de retorno específico.

**7.4.21.** Deve ser capaz de reiniciar as tarefas pela interface gráfica automaticamente através de uma ação corretiva definida na tarefa ou através de ação manual, efetuada por um usuário autorizado.

**7.4.22.** Deverá proativamente detectar potenciais atrasos e erros em serviços críticos gerenciados.

**7.4.23.** Deverá ser nativamente integrado com a solução de gestão de serviços de TI (ITSM) permitindo a adição de tarefas automatizadas no catálogo de serviços para que sejam executadas diretamente pelos próprios usuários finais.

**7.4.24.** Demonstrar de forma proativa a predição dos fluxos de processamento, permitindo assim uma análise profunda, e prevenindo resultados indesejáveis nos serviços.

**7.4.25.** A Solução de *Software* deverá ser implantada de forma redundante, permitindo alta disponibilidade e deverá ser suportada no seguinte ambiente computacional (que estará disponível no Data Center do Banpará) com 03 (três) servidores (virtuais - VMware) com as seguintes configurações:

a. Processadores de 64bit;

b. 16 Gb de RAM;

c. 400Gb de espaço em disco.

**7.4.26.** Prover o *status* de um serviço crítico, com estimativa de término.

**7.4.27.** Permitir ações corretivas antes de o serviço crítico causar impacto.

**7.4.28.** Abertura de *tickets* de forma integrada com a ferramenta de ITSM utilizada pelo banco.

**7.4.29.** Gerar relatórios gerenciais e de análise de tendências incluindo pelo menos a possibilidade de que o usuário tenha uma visão mais refinada com foco em serviços específicos.

**7.4.30.** Permitir criação de diversos perfis de utilização e visualização do sistema, de forma a possibilitar que usuários de diferentes áreas acessem a ferramenta com permissões distintas e segmentadas por grupos.

**7.4.31.** Deve permitir que os usuários executem a definição do fluxo de tarefa em qualquer um dos casos abaixo:

- I. Crie o fluxo de tarefa a partir do zero;
- II. Carregue tarefas existentes e faça as alterações conforme necessário;
- III. Carregue as tarefas de JSON ou XML exportado de outros ambientes;
- IV. Deve fornecer a capacidade de validar a programação definida nas tarefas antes de sua execução em produção para garantir que o critério estabelecido na tarefa seja atendido;
- V. Deve identificar o caminho crítico mapeando todos as tarefas responsáveis pelos níveis de serviço SLA e enviar uma notificação proativa após atraso ou falha;
- VI. Deve oferecer a simulação preditiva para as tarefas que ainda não foram executados com o tempo estimado de início e término exibindo na interface gráfica;
- VII. Deve fornecer o tempo de início e o tempo de término estimado para todos as tarefas carregados para serem executados com base em suas informações estatísticas históricas;
- VIII. Deve agrupar estatísticas do tempo de execução com base nas tendências e execuções separadas;
- IX. Deve oferecer a capacidade de tomar algumas das ações-chave nas tarefas pelos usuários da aplicação, tais como: reexecutar tarefas com falha e finalizar a tarefa no status de execução, se autorizado;
- X. Deve oferecer recursos de transferência segura de arquivos para as plataformas Linux, Windows e Unix, bem como suportar todos os protocolos compatíveis com o FIPS padrão da indústria, como FTP, SFTP, FTPS etc.,
- XI. Deve oferecer a autenticação e criptografia da chave SSH para transferências de arquivos protegidos;

- XII. Deve oferecer um painel de controle dedicado para monitorar o status da transferência de arquivos;
- XIII. Deve alertar de forma proativa se houver qualquer latência de rede ou problemas em alguns dos principais sistemas que podem causar atrasos nas transferências de arquivos;
- XIV. Deve permitir utilizar e gerenciar credenciais para todos os pontos finais de FTP a partir de um console de administrador centralizado;
- XV. Deve permitir reiniciar as transferências de arquivos a partir do ponto de falha;
- XVI. Deve permitir confirmar que os arquivos estejam presentes antes de serem transferidos para o destino;
- XVII. Deve permitir que os usuários definam a transferência de arquivos também como parte do processamento de lote de negócios com o monitoramento de prazo de SLA. Deve se integrar com a gestão de mudanças para a aprovação ou não da execução de tarefas;
- XVIII. Deve permitir a aplicação de padrões para o controle de qualidade na criação e definição de tarefas;
- XIX. Deve fornecer uma opção para acessar o registro da tarefa, incluindo o resultado da tarefa nas execuções passadas históricas da interface gráfica;
- XX. Deve ser capaz de simular as definições de tarefas validando previamente à execução;
- XXI. Deve fornecer o tempo estimado dinâmico de início e final para as tarefas na simulação com base nas estatísticas anteriores do histórico de execução;
- XXII. Deve oferecer uma capacidade para controlar a versão de todas as mudanças nas definições da tarefa;
- XXIII. Deve permitir comparar duas versões e gerar relatório para fins de auditoria nas mudanças feitas;
- XXIV. Deve fornecer a opção de visualizar todas as alterações feitas nas definições da tarefa dentro de um período e fornecer uma opção para restaurar em massa todas as alterações feitas nessa janela;

- XXV. Deve permitir habilitar a auditoria para ações de usuário selecionadas;
- XXVI. Deve oferecer relatório de auditoria com campos e operações personalizáveis.

**7.4.32.** Deve oferecer uma única visão corporativa dos *jobs*.

**7.4.33.** Deve oferecer a visualização da interdependência entre *jobs* que funcionam em diferentes plataformas / sistemas.

**7.4.34.** Deve permitir a gestão das rotinas de transferência de múltiplos arquivos *Wildcards* e transferência de diretórios.

**7.4.35.** Deve suportar *wildcards* na busca de arquivos e/ou busca por data e hora no nome do arquivo.

**7.4.36.** Deve fornecer uma GUI intuitiva, fácil de usar, consistente, de um clique ou duplo clique para executar todas as atividades relacionadas aos *jobs* em lote em todas as plataformas, como descrito abaixo:

- a. Monitorar todos os *jobs* que são carregados para execução.
- b. Filtrar e visualizar um determinado *job* ou grupo de tarefas com base em critérios.
- c. Seleção múltipla de *jobs* para realizar ações em massa nos *jobs* selecionados.
- d. Alertas Centralizados: Painel exibindo Alertas de todos os *jobs*.
- e. Alertas via E-mail e notificação nas ferramentas *desktop* e de dispositivos móveis.
- f. Marcar os *jobs* mais acessados ou críticos para localizar e acessar rapidamente.

**7.4.37.** Deve fornecer a capacidade de reiniciar os *jobs* a partir de uma etapa específica da GUI nos dois casos:

- a. Automaticamente como uma ação corretiva definida no *job* de manipulação.
- b. Ação manual com usuário autorizado efetuando *login* na GUI para reiniciar.

**7.4.38.** Deve permitir que os operadores possam atuar, utilizando a GUI, em todos os *jobs* ativos nas plataformas e sistemas das seguintes formas:

- a. Visualizar todos os *jobs* em um único console;
- b. Para cada exibição de *job* selecionada, as informações do *job*;
- c. Retirar um *job* de ser submetido para execução;

- d. Modificar as configurações de parâmetros de vários *jobs* de uma única vez;
- e. Reenviar um *job* para execução;
- f. Finalizar um *job* que está sendo executado;
- g. Visualizar o sucessor do *job* selecionado;
- h. Visualizar o antecessor do *job* selecionado;
- i. Visualizar as estatísticas e a documentação do *job*;
- j. Desativar o *job* para qualquer outra ação;
- k. Exibir as informações de espera nos *jobs* em espera;
- l. Permitir que os usuários autorizados passem as condições de espera (em casos excepcionais específicos).

**7.4.39.** Permitir a gestão de rotinas de transmissão remota entre servidores.

**7.4.40.** Visualizar *logs* e *outputs* sem a necessidade de conhecimentos técnicos.

**7.4.41.** Deve permitir a transferência de arquivos utilizando prefixo no arquivo de destino, para evitar a utilização do arquivo durante a transmissão.

**7.4.42.** Proporcionar o monitoramento de rotinas através do client.

**7.4.43.** Permitir visualizar serviços de acordo com o perfil do usuário, onde por exemplo, no caso do usuário de negócio responsável pelo sistema indicado, este só poderá acessar as rotinas referente ao serviço relacionado ao perfil.

**7.4.44.** A solução deve utilizar o mesmo calendário utilizado pelas rotinas que pertencem aos serviços.

**7.4.45.** Deve permitir o processo de migração de *Jobs*, de forma a reaproveitar os *Jobs* já feitos em outras ferramentas.

**7.4.46.** Permitir o gerenciamento e monitoração das malhas a partir de uma perspectiva de serviços e/ou estabelecer o caminho crítico para um processo crítico de negócios.

**7.4.47.** Permitir visualizar a execução da malha e recuperação de erros, facilitando verificar, de forma precisa, onde pode ocorrer o possível erro.

**7.4.48.** Deve oferecer a capacidade de configurar uma janela de período ativo para a tarefa, onde a tarefa específica estará ativa apenas por esse período e será desativado automaticamente após a passagem da janela ou executado de forma contínua por determinado período.

## 7.5. DO GERENCIAMENTO DE ACESSO REMOTO

**7.5.1.** Deverá conter minimamente módulos para o cumprimento das ações de suporte remoto, distribuição de *software*, *compliance*, gerenciamento de *patches* além de inventário de *hardware* e *software*;

**7.5.2.** Deverá conter um banco de dados integrado ao servidor mestre, uma interface gráfica com o usuário para acessar os dados do banco de dados e agentes instalados nos clientes, fornecendo os dados para o banco de dados;

**7.5.3.** Deverá permitir automatizar o rastreamento de inventário para ajudar a orientar as decisões de investimento, reduzir os processos manuais e manter a conformidade para dispositivos físicos e virtuais;

**7.5.4.** Deverá permitir a implantação de sistema operacional e aplicativos de forma centralizada e automatizada permitindo a implantação ou migração de sistema operacional com a mínima interrupção;

**7.5.5.** Deverá permitir o gerenciamento de licenças de *software* entendendo o uso da licença de *software* e os passivos financeiros associados;

**7.5.6.** Deverá permitir o gerenciamento de *patches*, avaliando, implantando e gerando relatórios sobre *patches* de maneira centralizada para garantir que os sistemas sejam seguros e que a integridade de seus negócios nunca seja comprometida;

**7.5.7.** Deverá permitir o gerenciamento de eventos rastreando e automatizando a correção de forma proativa quando eventos importantes de infraestrutura ocorrerem;

**7.5.8.** Deverá permitir a aplicação de políticas de conformidade através do monitoramento centralizado de ativos de TI baseado nos modelos SCAP certificados pelo National Institute of Standards and Technology (NIST)

**7.5.9.** Deverá permitir visualizar, controlar, monitorar e atualizar todos os principais *softwares* antivírus e *antispyware* de uma única fonte;

**7.5.10.** Deverá permitir o gerenciamento remoto da área de trabalho dos usuários para que os administradores detectem, diagnostiquem e resolvam problemas do PC sem sair de suas mesas;

**7.5.11.** Deverá permitir o gerenciamento do consumo de energia do PC;

**7.5.12.** Deverá permitir o gerenciamento de dispositivos definindo e aplicando de maneira centralizada as políticas de uso dos dispositivos, controlando a atividade de *upload* e *download*, e registrando eventos para uma resposta proativa e auditoria de qualquer atividade indesejada.

**7.5.13.** Deverá permitir colocar *softwares* pré-aprovados e solicitações de acesso nas mãos do usuário final, sem acessar nenhum site ou enviar formulários de *help desk*;

**7.5.14.** Deverá permitir gerenciar dispositivos desde o recebimento até a desativação;

- 7.5.15.** Deverá permitir a geração de inventário de seus ativos de TI identificando exatamente como esses ativos estão sendo usados;
- 7.5.16.** Deverá permitir implantar, atualizar e corrigir facilmente sistemas operacionais e aplicativos através da instalação e distribuição remota de *software*;
- 7.5.17.** Deverá permitir acessar remotamente todos os dispositivos, mesmo aqueles não conectados via VPN;
- 7.5.18.** Deverá permitir integrar os dados do cliente à central de atendimento;
- 7.5.19.** Deve permitir analisar automaticamente o ambiente de TI, identificando quais dispositivos estão faltando quais *patches*. Deve ainda oferecer aos administradores opções para implantação rápida de correções críticas para garantir a conformidade e reduzir o risco de uma violação ou incidente de segurança, incluindo a opção de definir uma vez e automatizar a correção contínua para sistemas operacionais e aplicativos em todo o ambiente. Os administradores devem poder acompanhar facilmente o progresso das atualizações de *patches* em tempo real e poder utilizar assistentes integrados para definir rapidamente os parâmetros de pré e pós-instalação para controlar como a implantação ocorre;
- 7.5.20.** Deverá permitir atualizações automáticas de boletins de segurança através da configuração de *downloads* e atualizações para o catálogo de boletins de vulnerabilidades e *patches*;
- 7.5.21.** Deverá permitir determine as opções de implantação, critérios de *patch* e implantar atualizações de *patch* ao longo do tempo - automaticamente ou mediante revisão e aprovação - com o assistente integrado;
- 7.5.22.** Deverá permitir visualizar uma lista de *patches* ausentes por dispositivo com seu nível de gravidade;
- 7.5.23.** Deverá ter suporte à tecnologia Wake-on-LAN para a distribuição *patches* e outras tarefas de manutenção relacionadas automaticamente, fora do horário comercial, ativando PCs, implantando *patches* e desligando máquinas assim que as atualizações forem concluídas;
- 7.5.24.** Deverá permitir a criação de grupos dinâmicos direcionando grupos de dispositivos para atualizações com base nos requisitos de *patch* e nos atributos do computador;
- 7.5.25.** Deverá permitir monitore o processo de correção em tempo real e fornecer informações detalhadas sobre quaisquer erros ou anomalias para que possam ser tomadas medidas corretivas imediatas;
- 7.5.26.** Deverá permitir o gerenciamento de conformidade definindo políticas com base nos contratos de licenciamento de seus fornecedores e outros padrões regulatórios com ferramentas, relatórios e modelos essenciais para guias de proteção PCI, ISO 27001, ISO 27002, NIST e Microsoft;
- 7.5.27.** Deverá prover a medição de *software* acompanhando o uso real de qualquer aplicativo e reimplimentando licenças de *software* não utilizadas para outros usuários;
- 7.5.28.** Deverá permitir a criação de grupos dinâmicos: identificando, agrupando e corrigindo os dispositivos que não seguem as políticas de conformidade definidas;
- 7.5.29.** Deverá permitir a descoberta de ativos com agente e sem agente com informações detalhadas de configuração;

**7.5.30.** Deverá suportar mecanismos de Multicasting e gerenciamento de largura de banda de rede nos processos de atualização e gerenciamento remoto de dispositivos;

**7.5.31.** Deverá permitir a Implantação e atualizações do agente de forma automática para máquinas recém-descobertas;

**7.5.32.** Deverá suportar a instalação remota do sistema operacional Windows, incluindo formatação/particionamento de discos rígidos;

**7.5.33.** Deverá permitir a criação de um catálogo baseado na *web* de *software* aprovado para instalações de autoatendimento após a migração;

**7.5.34.** Deverá permitir a execução de linha de comando, transferências de arquivos, gerenciamento da área de transferência e reinicialização do dispositivo de destino;

**7.5.35.** Deverá manter trilha de auditoria de sessões de controle remoto e reconhecimentos do usuário final;

**7.5.36.** Deverá permitir acesso direto ao dispositivo para realização de ações comuns, como: ativação, verificação de conectividade, reinicialização, desligamento, resumo da configuração, transferência de arquivo, controle remoto, sistema de arquivos, registro, serviços, gerenciamento de processos e eventos do Windows, e permita que os administradores executem qualquer uma dessas opções para ajustes após o expediente ou solução de problemas.

**7.5.37.** Deverá suportar o acesso remoto nos dispositivos pelo menos para os sistemas operacionais MacOs ou Windows.

**7.5.38.** Deve ser possível definir, para um ativo mantido por um fornecedor, a data de vencimento do contrato, além do prazo de garantia, para casos em que estas informações forem divergentes.

**7.5.39.** A solução deve prover o inventário das informações de hardware de estações de trabalho e servidores tais como: processadores, memória, placa-mãe, interfaces de rede, protocolos de rede, BIOS, portas de entrada/saída, dispositivos, discos (físicos e lógicos), sistemas de arquivos, recursos do sistema operacional, configurações de região, controladoras (IDE, SCSI, USB) e outros, além de permitir a coleta e inserção de dados de inventário a partir do uso de arquivos, e também acessar e coletar informações em registro do Windows.

**7.5.40.** Possibilitar a coleta em plataforma Windows e Linux (servidores de rede) dos serviços existentes e as informações associadas a estes, como status, descrição etc.

**7.5.41.** A solução deve possuir mecanismo (*template*) que permite a inclusão de informações externas à base de dados do inventário tais como: número de série do equipamento, número do patrimônio, responsável, localização física etc. Tais informações podem ser inseridas (baseado em customização específica) pelo administrador do ambiente ou pelo usuário do equipamento inventariado.

**7.5.42.** A solução deve executar o inventário de *softwares* a partir de informações coletadas em registro do Windows e campos da interface de adição e remoção de programas.

**7.5.43.** Em relação ao Gerenciamento de Licença de *Software*, a solução deve:

a. Possibilitar a criação e manutenção de uma lista de empresas para controle de fornecedores, fabricantes de *softwares*, subsidiárias, parceiros etc.

b. Possibilitar a criação e manutenção de uma lista de contatos para controle, por exemplo, de funcionários, consultores, contatos nos fornecedores etc.

c. Possuir mecanismo de análise de conformidade automática, capaz de gerar relatórios diversos sobre conformidade ou não-conformidade no uso de licenças de *software*, a partir do cruzamento e reconciliação das informações de prova de uso (inventário de *software*) com as informações de direito de uso, contratos e licenciamento de *software*.

**7.5.44.** Possibilitar a monitoração contínua dos dados relevantes para a análise de conformidade, efetuando a reconciliação de licenças e instalações.

**7.5.45.** Prover *dashboard* para acesso às informações sobre o *status* das análises de conformidade de uso das licenças de *software*.

**7.5.46.** Permitir a exportação dos relatórios para formatos tais como PDF e CSV.

**7.5.47.** Permitir o cadastro e correta identificação dos diversos tipos de *softwares* comercializados de acordo com os contratos de licenciamento, tais como produtos *stand-alone*, *suites*, *bundles*, *subscrições* e *serviços*.

## 7.6. DO GERENCIAMENTO DE DESCOBERTA DE ATIVOS

**7.6.1.** A solução deve descobrir automaticamente dispositivos de *hardware*, *software* e aplicações da contratante instalados em nuvem privada ou pública, identificando a sua configuração e os dados de relacionamento entre os componentes descobertos, bem como entre os aplicativos e a infraestrutura que os suporta.

**7.6.2.** Deve permitir a modelagem de relacionamentos e impactos de infraestrutura e de serviços e negócios de forma unificada, sem a necessidade de replicação e gestão de diversos modelos e bases de dados entre módulos das soluções. Ou seja, o CMDB deve ser único, com informações provenientes de diversas origens de dados e

utilizado diretamente pelos diversos módulos ou disciplinas da solução.

**7.6.3.** Para a coleta de dados locais, deve conter ferramenta de *outpost* que será instalada no data center da contratante (em uma ou mais localidades), e que permitirá, de forma segura, a alimentação dos dados coletadas na nuvem da solução.

**7.6.4.** Deverá fazer o relacionamento com os itens descobertos e já mapear automaticamente o desenho das aplicações.

**7.6.5.** Deve conter uma biblioteca de padrões para identificação dos softwares líderes de mercado e fornecer a atualização periódica destes padrões para permitir que novos *softwares* e/ou suas novas versões possam ser descobertos automaticamente.

**7.6.6.** A solução deve permitir operar com ou sem a instalação de agentes nos equipamentos a serem descobertos.

**7.6.7.** Para minimizar o tráfego na rede, deve permitir a instalação de múltiplos pontos de coleta cada rede e consolidá-la num servidor central, bem como permitir adaptar configurações relacionadas com a quantidade de dados a descobrir.

**7.6.8.** Deve permitir a descoberta de ativos em toda a infraestrutura da contratante identificando estações de trabalho Windows, MacOs e Linux, equipamentos de rede, dispositivos de armazenamento, sistemas operacionais de servidores Windows, Linux, e Unix, servidores físicos, virtuais e containers, Instâncias OpenShift, Docker, Kubernetes, Web Servers, Application Servers, Bancos de Dados, Microserviços, Servidores Hiperconvergentes, Clusters de Servidores e Aplicações, etc.), estejam eles na infraestrutura interna ou em nuvens públicas (Microsoft Azure, Google Cloud, Amazon Web Service – AWS, Oracle OCI dentre outras).

**7.6.9.** As descobertas devem ser executadas através dos protocolos dos componentes que serão mapeados.

**7.6.10.** Deve descobrir e mapear relacionamentos em ambientes virtualizados e de containers.

**7.6.11.** Descobrir e mapear relacionamentos onde os componentes estão dentro de um único host virtual ou espalhados por vários hosts virtuais.

**7.6.12.** Descobrir e mapear todos os componentes e relacionamentos de TI que suportam um serviço, incluindo aplicativos, middleware, servidores, storage e equipamentos de rede.

- 7.6.13.** Descobrir os componentes de TI individualmente, bem como todas as conexões diretas entre componentes adjacentes.
- 7.6.14.** Descobrir, documentar e mapear dependências de aplicações instaladas em Docker e Kubernetes,
- 7.6.15.** Ser capaz de realizar a descoberta preservando informações de descobertas anteriores, permitindo mostrar as diferenças entre os atributos reconhecidos entre uma tarefa de descoberta e outra.
- 7.6.16.** Deve permitir a exclusão de *desktops* da descoberta.
- 7.6.17.** Deve permitir que determinados IP's ou intervalos específicos de IP's possam ser excluídos das descobertas.
- 7.6.18.** Deve possuir um mecanismo para a criação automática do modelo de relacionamento entre os itens de configuração permitindo a associação entre os itens e geração do mapa de serviços.
- 7.6.19.** Deve fornecer painéis de controle com indicadores configuráveis (*Dashboards*) para cada perfil de usuário.
- 7.6.20.** Deve se permitir integrar com "cofres de senha" para sua gestão.
- 7.6.21.** Deve ter uma API REST para acionar a descoberta, gerenciar credenciais, consultar dados e fazer upload de atualizações.
- 7.6.22.** Deve permitir a integração com o CMDB permitindo selecionar quais dados serão sincronizados no CMDB.
- 7.6.23.** Deve permitir pesquisas globais por textos ou palavras-chave para a busca de todos os itens relacionados a ela.
- 7.6.24.** Disponibilizar filtros para cadastros manuais de componentes que devem ser ignorados nos processos de descoberta.
- 7.6.25.** Disponibilizar graficamente mapas com toda topologia dos serviços identificados.
- 7.6.26.** Disponibilizar interface para cadastro manual de serviços, componentes e transações.
- 7.6.27.** Manter os mapas de serviços atualizados periodicamente, bem como as informações das aplicações e de todos os componentes de rede. O período de

atualização pode ser customizável.

**7.6.28.** Validar periodicamente as relações de dependência das aplicações com componentes de rede e de infraestrutura.

**7.6.29.** Permitir a descoberta e obtenção de informações sobre *softwares* ou outros componentes não suportados nativamente através da customização e extensão de sensores.

**7.6.30.** Permitir o uso de *tags* personalizadas para os componentes descobertos.

**7.6.31.** Registrar informações de IP e *subnets* associados aos componentes descobertos e mapeados.

**7.6.32.** Atualizar automaticamente o CMDB para refletir as mudanças no ambiente, incluindo desvio de configuração.

**7.6.33.** Melhorar a estabilidade dos sistemas através da visualização dos relacionamentos entre os ativos descobertos, incluindo suas relações com os serviços de negócio.

**7.6.34.** Suportar decisões de forma consistente garantindo que todos os colaboradores tenham acesso a mesma informação, atualizada.

**7.6.35.** Melhorar Níveis de Serviço aplicando processos de negócio e contextos de serviço nas aplicações e infraestrutura.

**7.6.36.** Minimizar o risco compreendendo o impacto dos eventos na TI e nos serviços de Negócio antes de implementar mudanças.

**7.6.37.** Aumentar a visibilidade, agilizando resolução de problemas, melhorando a execução de mudanças, e priorizando ações baseadas em informações completas, confiáveis e acuradas.

**7.6.38.** Mecanismo próprio ou integração com outras linguagens de programação para a criação de *plugins* com o intuito de atender demandas específicas de negócio.

## 7.7. DA CAPACITAÇÃO

### 7.7.1. Treinamento Oficial

Deverá ser disponibilizado pela CONTRATADA aos profissionais técnicos da CONTRATANTE atuantes na área de Produção, o treinamento oficial da ferramenta Control-M, de forma a garantir a plena operacionalização pela equipe e a preparação para a obtenção de certificação oficial, nos seguintes termos:

- a. Treinamento Oficial de preparação e obtenção de certificação da ferramenta Control-M, nas competências de operador e *scheduler*;
- b. O treinamento deverá ser disponibilizado para 05 (cinco) profissionais técnicos de TI do Banpará;
- c. O treinamento deverá ocorrer em 01 (uma) turma;
- d. O treinamento deverá ser realizado *In Company* e em língua portuguesa;
- e. O treinamento será agendado pela CONTRATANTE e mediante sua necessidade, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias úteis para sua realização e ao longo da vigência do contrato.

7.7.1.1. É permitido à CONTRATADA subcontratar o treinamento do fabricante da SOLUÇÃO ou de uma empresa autorizada pelo fabricante que preste esse tipo de serviço.

7.7.1.2. O treinamento deverá ser ministrado por profissionais com amplo conhecimento do *software*, devidamente reconhecido através de atestado de capacidade técnica de treinamentos anteriores.

7.7.1.3. É de responsabilidade da CONTRATADA o fornecimento de todo material didático detalhado e necessário ao treinamento, em língua portuguesa.

7.7.1.4. Por material didático entende-se, apostilas, manuais, livros texto, dentre outros de semelhante natureza, destinados a facilitar ou complementar o aprendizado.

7.7.1.5. As apostilas ou manuais deverão ser oferecidos em formato eletrônico e/ou impresso, a critério do Banpará e, em quantidade idêntica ao número de participantes do treinamento, devidamente atualizado e com conteúdo oficial do fabricante da solução.

7.7.1.6. Após a capacitação, caberá à CONTRATADA fornecer a cópia da apresentação em formatos padrão de mercado (PDF, DOC, DOCX, PPT ou HTML).

7.7.1.7. A CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE, uma cópia do material didático, com antecedência de 10 (dez) dias úteis do início da capacitação para que seja feita a validação técnica e pedagógica do material, podendo a CONTRATANTE solicitar eventuais correções ou adequações necessárias.

7.7.1.8. O Banpará se reserva o direito de reproduzir trechos do material didático fornecido pela CONTRATADA, utilizado na capacitação dos funcionários, desde que registradas as devidas fontes, de forma a realizar capacitações internas de seus funcionários.

7.7.1.9. A CONTRATADA deverá fornecer certificado oficial de capacitação, aos participantes que obtiverem ao menos **75%** (setenta e cinco por cento) de frequência mínima, devendo ser em papel ou meio eletrônico, ao final de cada turma.

7.7.1.10. Os custos relacionados à prestação de serviço de capacitação presencial já estão inclusos no objeto do contrato, devendo a CONTRATADA se responsabilizar integralmente pelos custos com:

- a. Despesas de deslocamento, hospedagem e alimentação dos instrutores;
- b. Correção de deficiências e/ou irregularidades na realização da capacitação, que não estejam de acordo com o objeto contratado e que, por ventura sejam apontadas pela CONTRATANTE.

## **7.7.2. Treinamento Hands-on e Workshop**

Deverá ser disponibilizado pela CONTRATADA aos profissionais técnicos atuantes na área TI da CONTRATANTE, *workshops* e treinamento de operação *hands-on* referentes aos sistemas adquiridos, nos seguintes termos:

- a. O treinamento será realizado em 01 (uma) turma;
- b. Caso o treinamento seja realizado na modalidade Ensino à distância – EAD, ocorrerá às expensas da contratada, no que concerne à preparação para do ambiente virtual de ensino;
- c. O treinamento será disponibilizado para, no mínimo, 30 (trinta) profissionais técnicos de TI do Banpará;
- d. O treinamento *hands-on* e o *workshop* será agendado pela CONTRATANTE ao longo do período de vigência do contrato, de acordo com sua necessidade, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias úteis para sua realização.

7.7.2.1. É permitido à CONTRATADA subcontratar o treinamento do fabricante da SOLUÇÃO ou de uma empresa autorizada pelo fabricante que preste esse tipo de serviço.

7.7.2.2. O treinamento deverá ser ministrado por profissionais com amplo conhecimento do *software*, devidamente reconhecido através de atestado de capacidade técnica de treinamentos anteriores.

7.7.2.3. É de responsabilidade da CONTRATADA o fornecimento de todo material didático de apoio necessário ao treinamento, em língua portuguesa.

7.7.2.4. O treinamento deverá ser ministrado em língua portuguesa.

**7.7.3.** Ao final do treinamento a contratada deverá fornecer certificado e o Banpará deverá emitir o ACEITE via o Adendo VIII – MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO PARCIAL.

7.7.3.1. A CONTRATADA deverá fornecer certificado oficial de capacitação, aos participantes que obtiverem ao menos **75%** (setenta e cinco por cento) de frequência mínima, devendo ser em papel ou meio eletrônico, ao final de cada turma.

**7.7.4.** Caso o treinamento de qualquer um dos serviços não satisfaça em termos técnicos, o termo de aceite não será emitido e a contratada deverá ministrar novamente o curso, corrigindo os problemas apontados, sem ônus ao Banpará. Neste caso, a CONTRATADA deverá realizar novo curso em até 30 (trinta) dias após comunicação da CONTRATANTE do não aceite do curso;

**7.7.5.** O custo referente ao treinamento deverá estar incluso no valor global do contrato e discriminado nas propostas dos licitantes, conforme ADENDO I - MODELO PROPOSTA DE PREÇOS.

**7.7.6.** Os custos com passagens, hospedagem, deslocamento, alimentação e material didático para a realização do treinamento, já estarão inclusos no preço ofertado.

**7.7.7.** O objeto do treinamento deverá abranger todos os sistemas e ferramentas disponibilizadas na solução.

**7.7.8.** A carga horária do treinamento poderá ser alterada pela CONTRATADA e aprovada pela CONTRATANTE.

**7.7.9.** O treinamento será realizado nas instalações da CONTRATANTE ou local por ela indicado, localizado na cidade de Belém/PA.

**7.7.10.** O conteúdo programático do treinamento deverá ser aprovado previamente pela CONTRATANTE, neste sentido, a CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE, além do material didático, os tópicos que serão abordados no treinamento, com antecedência de 10 (dez) dias úteis do início do curso, para que seja

validado por esta. Caso a CONTRATANTE entenda por insatisfatórios os tópicos a serem ministrados ou haja necessidade correccional do material didático apresentado, caberá à CONTRATADA os ajustes cabíveis, sem ônus ao Banpará.

**7.7.11.** O treinamento deverá capacitar o uso de todas as funcionalidades da SOLUÇÃO.

**7.7.12.** O treinamento deve incluir aulas práticas em um ambiente com as configurações compatíveis com o *software* que será fornecido à CONTRATANTE.

**7.7.13.** Deverão ser fornecidos os materiais impressos abrangendo todas as funcionalidades da SOLUÇÃO para cada participante, além de uma cópia em meio magnético.

**7.7.14.** É vedada a alteração de instrutor sem prévia comunicação e concordância da CONTRATANTE, estando um eventual substituto sujeito aos mesmos critérios do titular quanto à qualificação.

**7.7.15.** A capacitação será realizada sob demanda e deverá considerar o seguinte:

CAPACITAÇÃO	ABORDAGEM	Nº DE FUNC.	TURMAS	CARGA HORÁRIA	OBJETIVO
Treinamento Oficial	BMC Control-M	05	1	-	Preparação e obtenção de certificação da ferramenta Control-M, nas competências de operador e <i>scheduler</i> .
Treinamento Hands on/Workshop	BMC Helix; BMC Discovery;	30 ou mais	1	40h	Conhecimento das ferramentas e obtenção de capacitação operacional.

	BMC Client Management.				
--	------------------------	--	--	--	--

Tabela 5 - Capacitação

## 7.8. DA GARANTIA E SUPORTE TÉCNICO

### 7.8.1. Suporte Técnico Especializado

7.8.1.1. A CONTRATADA oferecerá garantia aos *softwares* previstos no objeto do contrato, que compreenderá a aquisição do direito de propriedade das licenças de *software* pelo período de 12 (doze) meses. Tanto o atendimento técnico do produto quanto as novas versões (*releases*), serão fornecidas pela CONTRATADA à CONTRATANTE sem custo adicional, pois inclusos no pacote de serviços de suporte técnico das ferramentas.

7.8.1.2. A contratada disponibilizará todas as novas versões (*releases*) lançadas no mercado e *patches* de correção do *software*, pelo período de 12 (doze) meses.

7.8.1.3. A garantia fornecida pelo fabricante BMC, no regime de 24x7x365, com solução de problemas no *software* no máximo em 2 (dois) dias úteis da abertura do chamado, com validade de 1 (um) ano após a instalação.

7.8.1.4. Resolução de dúvidas e esclarecimentos relativos à utilização e configuração das funcionalidades do *software*;

7.8.1.5. Resolução de problemas de desempenho do *software*;

7.8.1.6. Resolução de problemas do *software* que limitem ou impeçam a execução dos procedimentos;

7.8.1.7. Disponibilização de documentos técnicos do fabricante e de estrutura de pesquisa em base de conhecimento para solução de problemas.

7.8.1.8. O início da prestação do serviço de suporte técnico dar-se-á imediatamente a partir da emissão do “Termo de Recebimento Definitivo” referente à conclusão da Instalação/implantação da solução objeto.

7.8.1.9. O suporte técnico inclui o fornecimento de um serviço de Central de Atendimento, devendo abranger o registro e acompanhamento dos chamados, resolução de problemas e esclarecimento de dúvidas.

7.8.1.10. A Central de Atendimento deverá estar disponível para contato através de um número de telefone e um endereço de *e-mail* ou sistema *web* em site disponível na *internet*.

7.8.1.11. O serviço de suporte deverá estar disponível para abertura e acompanhamento de chamados em tempo integral (24 horas por dia, sete dias por semana, todos os dias do ano, inclusive sábados, domingos e feriados).

### 7.8.2. Serviço de Suporte 7x24x365

7.8.2.1. Ficará a cargo da empresa CONTRATADA e será realizado por 5 (cinco) profissionais especializados nas ferramentas que compõem a solução objeto, nos seguintes termos:

a. O suporte técnico deverá ser realizado, preferencialmente, *in loco*, contudo, caso a CONTRATANTE entenda necessário, poderá ser feito remotamente;

b. 2 (dois) especialistas técnico na ferramenta BMC Helix;

c. 1 (um) especialistas técnico na ferramenta BMC Control-M;

d. 1 (um) especialista técnico na ferramenta BMC Client Management;

e. 1 (um) especialista técnico na ferramenta BMC Discovery.

7.8.2.2. Os especialistas a que se refere o item anterior, devem ter domínio técnico de todas as ferramentas que compõem a solução, a fim de que não haja concentração

de conhecimento e/ou dependência exclusiva do especialista técnico, para os casos, inclusive, de ausência justificada deste, de modo a resguardar a execução contínua do serviço de suporte.

7.8.2.3. Os especialistas técnicos da CONTRATADA serão responsáveis pelo suporte, configuração, manutenção do ambiente e repasse das informações relacionadas à solução objeto e seus respectivos recursos, necessitando para isto, de aptidão para transmitir o conhecimento sobre a operacionalização da ferramenta e seus acessórios aos funcionários do Banpará designados.

7.8.2.4. Os serviços de suporte 24x7x365 aos usuários da plataforma, serão remunerados por valores fixos mensais. A obrigatoriedade da remuneração a qual se refere este item, só ocorrerá a partir do efetivo início das atividades, que deverá ocorrer em até 5 (cinco) dias úteis após a conclusão do processo de implantação da solução.

7.8.2.5. As tratativas de chamados de suporte abertos, fora do horário comercial, poderão ser atendidos *in loco* ou remotamente, de forma a atender ao SLA descrito no item relativo aos NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS.

7.8.2.6. A manutenção e suporte à operação da Solução a fim de manter a disponibilidade da Solução, através das atividades preventivas e rotineiras com suporte aos usuários da ferramenta, deverão ocorrer, preferencialmente, nas dependências da CONTRATANTE (**Rua Municipalidade, 1036, Umarizal – Belém-PA**).

7.8.2.7. Os especialistas técnicos da CONTRATADA designados à execução do suporte em epígrafe, devem possuir curso superior completo na área de TI, compatíveis com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, com experiência de pelo menos 12 (doze) meses e certificação na ferramenta implementada.

**7.8.3.** A CONTRATADA deverá notificar formalmente a CONTRATANTE sobre a descontinuidade comercial e da prestação de serviço de suporte técnico da solução objeto deste Termo de Referência, com antecedência mínima de 6 (seis) meses da paralização das atividades.

**7.8.4.** Ficará a cargo da CONTRATADA a responsabilidade pela substituição tempestiva de especialista técnico, nos casos de ausência deste, motivadas ou não, de forma a resguardar a contínua prestação do serviço.

**7.8.5.** A substituição a que se refere o item anterior, deverá ser devidamente notificada pela CONTRATADA à CONTRATANTE, apresentando as razões para a alteração e, para os casos de troca definitiva da mão de obra especializada, deverá o novo especialista técnico deter, as mesmas qualificações exigidas neste presente documento, sob pena de descumprimento das cláusulas contratuais.

**7.8.6.** Durante a vigência da garantia contratual, a CONTRATADA deverá prover o serviço de suporte técnico no formato estabelecido neste presente documento, de forma ininterrupta.

## 7.9. DA MODALIDADE SOFTWARE AS A SERVICE – SAAS

**7.9.1.** A modalidade SaaS se refere ao tipo de modelo de nuvem, cujo a aplicação é fornecida como serviço, eliminando-se a necessidade de adquirir ou manter a infraestrutura de TI, onde a CONTRATANTE realiza o gerenciamento das configurações dos aplicativos, específicas dos usuários. Neste contexto, para as tecnologias objeto deste Termo de Referência que propõem a utilização desta modalidade de nuvem, seguem as considerações:

- I. Nenhuma informação poderá ser compartilhada sem a autorização expressa da CONTRATANTE.
- II. A solução deverá permitir abordagem híbrida para conexão, podendo ser através de *link* direto, de modo que o acesso possa ocorrer pela rede interna.
- III. O uso, desenvolvimento, testes, atualização, implantação e manutenção dos serviços armazenados em nuvem deve ser realizado somente por meio dos recursos computacionais da CONTRATANTE (Rede de Computadores Corporativa), devendo respeitar a jornada de trabalho para utilização exclusiva das necessidades relacionadas às atividades desenvolvidas pelo empregado no exercício do seu cargo.
- IV. A CONTRATANTE poderá controlar, monitorar e suspender o uso de recursos em nuvem conforme normas vigentes.
- V. A CONTRATANTE será detentora da propriedade de qualquer dado enviado para os serviços em nuvem por meios dos recursos corporativos.
- VI. A CONTRATANTE terá o direito de acessar qualquer informação submetida por meio dos recursos corporativos a qualquer momento.
- VII. Não será permitido o uso de nuvem pública gratuita que não tenha a possibilidade de realização de contrato corporativo, exceto para informações classificadas com #publica, sujeito a avaliação da área de segurança da informação.
- VIII. A contratação deverá respeitar a regulamentação do Banco Central do Brasil, **CMN resolução nº 4893 de 26 de fevereiro de 2021**.
  - a. Todos os serviços de nuvem, previstos neste documento, devem ser prestados em datacenters localizados no Brasil, ou em países onde há convênio para troca de informações entre o Banco Central do Brasil e as autoridades supervisoras dos países onde os serviços poderão ser prestados.
  - b. A prestação de serviço em nuvem deverá estar em conformidade com a resolução CMN N° 4.893/2021 do Banco Central do Brasil, devendo ser observada pela licitante a existência de convênio para troca de informações entre o Banco Central do Brasil e as autoridades supervisoras dos países onde esses serviços poderão ser prestados.

- c. A licitante deverá atender para o comunicado BACEN nº 31.999, de 10 de Maio de 2018 relação de convênios celebrados entre o Banco Central do Brasil e os bancos centrais e autoridades supervisoras de outros países objetivando o intercâmbio de informações para fins de supervisão.
  - d. Caso ocorra alteração de região onde os serviços estão hospedados ou seriam disponibilizados, a CONTRATANTE deverá ser previamente comunicada.
- IX. A solução contratada deverá apresentar expressa concordância sobre a prevalência da legislação brasileira sobre qualquer outra, no que concerne a este tipo específico de prestação de serviço.
- X. A contratação deverá respeitar os direitos claros e exclusivos de propriedades de acesso de dados (inclusive logs), contidos **na Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, nº 13.709/2018.**
- XI. A solução contratada deverá garantir o isolamento de recursos de dados contra acesso indevido por outros que não a CONTRATANTE ou aqueles que ela designar.
- XII. O não atendimento às normas contidas na LGPD quanto à proteção de dados, implicará em responsabilização da CONTRATADA, nos termos da referida lei.
- XIII. As informações sob custódia da CONTRATADA, deverão ser tratadas como sigilosas e, sob nenhuma hipótese devem ser utilizadas indevidamente pela CONTRATADA ou fornecida a terceiros por esta, sem a autorização formal da CONTRATANTE, sob pena de responsabilização civil e criminal, nos termos da lei referenciada.
- XIV. A CONTRATADA deverá privilegiar datacenter localizados em território nacional.
- XV. Nos casos em que o armazenamento se dê fora do território nacional, deverá a solução contratada atender para as regras estabelecidas na resolução do **BACEN nº 4893 de 26 de fevereiro de 2021.**
- XVI. A CONTRATADA deverá informar no ato da contratação, a localização física do datacenter, utilizado para o fornecimento dos serviços, incluindo o datacenter de contingência.

- XVII. A CONTRATADA deverá assegurar a não migração dos dados para além dos limites definidos em contrato, inclusive em situações de *backup*, contingência ou recuperação de desastres.
- XVIII. A política para a gestão de mudança deverá ser acordada entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE e ser comunicada com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas sobre mudanças.
- XIX. A CONTRATADA deverá apresentar uma política de exclusão segura de dados, devendo esta ser ratificada pela CONTRATANTE.
- XX. Toda a informação a ser utilizada em serviço em nuvem, deve ser classificada de acordo com os critérios estabelecidos pela CONTRATANTE.
- XXI. As informações classificadas como #confidencial, #restrita #interna, poderão ser hospedadas em nuvem desde que observados os parâmetros contratuais estabelecidos pela CONTRATANTE.
- XXII. Em caso de não renovação contratual, a CONTRATADA ficará obrigada ao repasse do *backup* e à transferência de dados em sua totalidade à CONTRATANTE, sem custos adicionais.
- XXIII. A CONTRATANTE será detentora exclusiva dos direitos de propriedade sobre todos os dados enviados à nuvem, não sendo sob hipótese alguma, esses direitos, transferidos à CONTRATADA.
- XXIV. Poderá o Banco Central do Brasil realizar inspeções no ambiente contratado, sempre que achar necessário.
- XXV. A CONTRATADA deverá privilegiar soluções de nuvem híbrida considerando sempre a melhor alocação de informações de acordo com sua classificação.
- XXVI. Não será permitida a adoção solução de nuvem que compartilhe a camada de dados entre os clientes.
- XXVII. A CONTRATADA deverá utilizar soluções de virtualização que sejam padrões ou referências de mercado facilitando sua migração.
- XXVIII. Será de responsabilidade da CONTRATANTE a gestão das chaves criptográficas, incluindo as chaves privadas, sendo vedado o seu armazenamento em nuvem.

- XXIX. As políticas, procedimentos e mecanismos deverão ser estabelecidos e implementados pela CONTRATADA para gerenciamento de vulnerabilidades conhecidas com a atualização de *softwares*, garantindo que as aplicações, sistemas e dispositivos de rede sejam avaliados e que as atualizações de segurança sejam aplicadas em tempo hábil, priorizando os *paths* com maior criticidade.
- XXX. A CONTRATADA disponibilizará um processo de gestão de vulnerabilidade transparente para a CONTRATANTE, onde sejam emitidos relatórios mensais com as demonstrações das ações pertinentes ao processo de atualização e aplicação dos *paths* necessários a correções de segurança do ambiente.
- XXXI. A solução contratada deverá prover mecanismos de acesso aos logs gerados pela infraestrutura utilizada pela CONTRATANTE.
- XXXII. A solução contratada deverá apresentar e manter um plano de continuidade de negócio para seu datacenter, utilizado para fornecimento do serviço em nuvem.
- XXXIII. O Datacenter de Contingência deverá atender as mesmas características do Datacenter Principal.
- XXXIV. A solução contratada deverá manter uma disponibilidade mínima de 99,741% dos datacenters conforme TIA 942 TIER II.
- XXXV. A solução contratada deverá utilizar conexão segura para acesso às páginas de serviços de nuvem (HTTPS).
- XXXVI. A solução contratada deverá garantir o controle de restrição de acesso ao serviço de nuvem por range de IP.
- XXXVII. A solução contratada deve possuir controle de acesso físico e lógico que assegurem a confidencialidade dos dados armazenados na nuvem.
- XXXVIII. A CONTRATADA deverá disponibilizar um CASB para posicionar entre o Banpará e a nuvem que está disponibilizando, para impor políticas de segurança, conformidade e governança para aplicativos em nuvem, sendo que a gerência desse CASB será do Núcleo de Segurança da Informação do Banpará -NUSIF.
- XXXIX. A solução contratada deverá disponibilizar log de auditoria que evidencie as ações realizadas (no mínimo: quem, o que, quando e onde), conforme normativos de Segurança da Informação do Banpará.

- XL. A modalidade de serviço em nuvem, deverá possuir proteção contra os ataques de negação de serviço distribuído (anti-DDoS).
- XLI. A solução contratada deve possuir capacidade de proteção dos dados em repouso.
- XLII. A solução contratada deve possuir certificação ISO 27001.
- XLIII. A CONTRATADA deverá apresentar, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, evidências de que o ambiente de realização dos serviços contratados, possui o grau de segurança necessário à garantia do sigilo das informações custodiadas.
- XLIV. Os serviços disponibilizados pela CONTRATADA deverão respeitar todos os padrões de segurança estabelecidas pela CONTRATANTE.
- XLV. A CONTRATADA deverá prover todos os equipamentos de rede necessários à prestação dos serviços, instalados em suas dependências, conforme abaixo:
- i. Roteadores**
    - A. Utilização de filtros nos roteadores de borda.
  - ii. Firewall**
    - A. Solução de *firewall* em todas as regiões de fronteira das redes de comunicação TCP/IP relacionadas às aplicações onde sejam implementados pontos de conexão externa da CONTRATADA (Internet e Extranet); nestes pontos são executadas interfaces de comunicação, transmissão e transferência de dados;
    - B. Evidência de disponibilidade dos *firewalls* de 99,99% mensurados e demonstrados mensalmente;
    - C. Distribuição de carga, em casos de falha de um dos componentes da solução de *firewall*, de forma a estabilizar no máximo de 80% (oitenta por cento) da carga máxima possível entre os componentes remanescentes;
    - D. Disponibilizar equipamento dedicado de *firewall* para provimento de controle de acesso aos serviços fornecidos pela CONTRATADA através dos servidores.
    - E. Deve haver soluções de *firewall* em todas as regiões de fronteira das redes de comunicação TCP/IP relacionadas aos serviços fornecidos pela CONTRATADA.

F. Nestes pontos são executadas interfaces de comunicação, transmissão e transferência de dados, em conformidade com a norma NBR ISO/IEC 27001:2013.

G. A CONTRATANTE deverá ter acesso *on-line* às ferramentas de *firewall* utilizadas na solução, restrito à operação de leitura, através de suas consoles a qualquer momento, para fins de auditoria.

H. As soluções de *firewall* a serem implementadas devem prover, no mínimo:

a. Controle *antispoofing*;

b. Resistência a ataques de DDOS;

c. Resistência a ARP *Poisoning*;

d. Resistência a SYN *Flooding*;

e. Resistência a SMURF *Attack*;

f. Controle de fluxo UDP *Stateful*;

g. Controle de fluxo ICMP;

h. Suporte a implementação de NAT.

I. Relativo à configuração para o *Firewall*, deverá ser observado:

a. Princípio restritivo, em que todo o tráfego é bloqueado, à exceção daquele expressamente configurado como permitido;

b. Manter documentação formal de todas as configurações relacionadas aos recursos e regras das soluções de *firewall*;

c. Geração de “log” administrativos do próprio produto e também do tráfego por ele inspecionado;

d. Equipamento de serviço de *firewall* deverá ter somente a configuração mínima necessária, sendo desabilitados os recursos adicionais do sistema operacional que não sejam estritamente necessários o seu funcionamento.

J. Os sistemas de *firewall* devem necessariamente se basear no princípio restritivo, em que todo o tráfego é bloqueado, à exceção daquele expressamente configurado como permitido.

K. Todas as configurações de regras e recursos de todas as soluções de *firewall* devem ser informadas ao corpo técnico da CONTRATANTE.

- L. Tais especificações devem ser entregues à CONTRATANTE dentro de um prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da assinatura do contrato.
- M. Caso exista alguma discordância por parte do corpo técnico da CONTRATANTE, as adequações deverão estar corrigidas nos documentos e implementadas num prazo inferior a 30 (trinta) dias.
- N. Todas as configurações relacionadas aos recursos e regras das soluções de *firewall* devem ser rigorosa e formalmente documentadas, atualizadas e repassadas à CONTRATANTE.
- O. O período de tempo para aplicação das regras e alterações não suspenderá a contagem de tempo de indisponibilidade.
- P. A solução de *firewall* deverá gerar *logs* administrativos do próprio produto e também do tráfego por ele inspecionado, que devem ser fornecidos ao corpo técnico da CONTRATANTE quando por ele solicitado.
- Q. O sistema operacional deverá utilizar configuração mínima necessária ao funcionamento do serviço de *firewall*.
- R. A CONTRATANTE poderá, a qualquer momento, auditar a configuração da solução de *firewall*.

### **iii. IDS – Sistemas de Detecção de Intrusão**

- A. Soluções de IDS – Sistema de Detecção de Intrusão em todas as regiões de fronteira das redes de comunicação TCP/IP relacionadas às aplicações onde sejam implementados pontos de conexão externa da CONTRATADA.
- B. Nestes pontos são executadas interfaces de comunicação, transmissão e transferência de dados;
- C. Devem ter funcionalidades que permitam a criação automática de regras de defesa, quando sob ataque, no dispositivo responsável pela autorização de tráfego;
- D. Integração automática com a solução de *firewall* em níveis de bloqueio, proteção, alertas e geração de log;
- E. Demonstrar a disponibilidade de funcionamento à taxa de 99,99% mensurada mensalmente.

F. A solução deve contemplar sensores de rede e de servidores, para os servidores envolvidos na infraestrutura da CONTRATADA.

H. Um gráfico descrevendo a topologia dos pontos de aplicação dos sensores deve ser especificado e entregue à CONTRATANTE num período máximo de 30 (trinta) dias a contar da assinatura do contrato.

I. Entenda-se como topologia um desenho ou imagem descritiva, na qual estejam representadas as disposições das redes e seus respectivos ativos envolvidos, bem como os sensores de IDS.

J. A CONTRATANTE deve ter acesso *on line* à configuração destes equipamentos através de sua console a qualquer momento. Este acesso deverá ser seguro (autenticidade, integridade e confidencialidade dos dados) e restrito à operação de leitura.

K. A solução de IDS deve prover, no mínimo:

a. Detecção de ataques ou comportamentos anômalos baseado em "assinaturas" e/ou comportamental;

b. Permitir reset de conexão para ataques selecionados;

c. Envio de alarmes para console de gerenciamento própria com níveis de severidade de acordo com o tipo do ataque;

d. Permitir análise de segmentos de rede no modo "promíscuo";

e. Alarme por presença de *strings* e/ou assinaturas customizadas;

f. Criptografia dos dados entre a console administrativa e o dispositivo coletor de dados.

g. Garantia de disponibilidade de funcionamento à taxa de 99,9% medida e relatada mensalmente.

L. Quando da ocorrência de atividades suspeitas, sem falso positivo, todas as configurações relacionadas à análise de tráfego, verificações realizadas, ocorrências de atividades suspeitas, registros em log, respostas e contramedidas das soluções de IDS devem ser rigorosa e formalmente documentadas, atualizadas e repassadas à CONTRATANTE.

#### **iv. Antivírus**

- A. A CONTRATADA deverá garantir que todo dado transmitido à CONTRATANTE esteja livre de vírus de computador;
- B. Os recursos de antivírus para proteção das informações administradas, devem, no mínimo, ter a capacidade de detectar e remover vírus, Cavalos de Tróia, *worms* e ameaças correlatas;
- C. Fornecer proteção contra vírus em tempo real para Correio Eletrônico SMTP e tráfego FTP e HTTP;
- D. As atualizações das vacinas ou versões dos programas de antivírus devem ocorrer automaticamente para todos os servidores e estações da solução a ser contratada, sempre que disponibilizadas pelo fabricante;
- E. Caso exista alguma discordância por parte do corpo técnico da CONTRATANTE, as adequações deverão ser corrigidas e implementadas num prazo inferior a 30 (trinta) dias;
- F. O tratamento das mensagens de correio efetuado pela solução de antivírus deve:
  - a. Fornecer proteção contra vírus em tempo real para correio eletrônico SMTP;
  - b. Detectar vírus e bloquear códigos *Java* e *ActiveX* maliciosos;
  - c. Rastrear, detectar e remover vírus de arquivos compactados com os algoritmos de compactação padrões de mercado, cujas extensões de arquivos são zip, lha, cab, gz, tar, jar, arc, arj, lzh, rar, dentre outras;
  - d. Implementar filtro de *spam*, de forma a bloquear mensagens indesejadas de correio eletrônico;
  - e. Ter como opção limpar os arquivos infectados antes de enviá-los aos destinatários sem a interrupção da entrega da mensagem.
- v. **Política de Classificação de Informações**
  - A. A CONTRATADA deve definir e implementar política para classificação de documentos em quaisquer mídias que venham a ser utilizadas para armazenamento e transporte de dados pertinentes ao processo a ser contratado e sistemas computacionais a ela correlacionados, em conformidade com a norma NBR ISO/IEC 27001:2013.
  - B. A política deve considerar que os dados pertinentes ao processo a ser contratado e sistemas computacionais a ele correlacionados sejam classificados como

confidenciais, isto é, de acesso restrito à CONTRATADA no exercício de suas funções.

C. Os documentos dessas políticas devem ser entregues ao BANPARÁ dentro de um prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da assinatura do contrato.

D. Caso exista alguma discordância por parte do corpo técnico do BANPARÁ as adequações deverão estar corrigidas nos documentos e implementadas num prazo inferior a 30 (trinta) dias.

#### **vi. Segurança Física e Lógica**

A. O acesso físico e lógico ao ambiente controlado da CONTRATANTE somente será disponibilizado aos funcionários da CONTRATADA mediante o cumprimento das condições de segurança estabelecidas neste Termo de Referência e no Contrato.

B. Como padrão de segurança será adotada criptografia para as senhas pessoais dos usuários e para o tráfego de dados em rede, para Extranet ou Internet.

C. O Gestor do CONTRATO irá especificar quais dados serão armazenados no Banco de Dados e nos *backups* de forma criptografada.

D. Os dados que trafegarem pela Extranet ou Internet deverão ser criptografados podendo utilizar em sua última versão e com chave de 128 bits, um dos padrões a seguir:

a. S.S.L. - *Secure Sockets Layer*;

b. T.L.S - *Transport Layer Security*.

E. A CONTRATADA deverá possuir, em suas instalações, padrões mínimos necessários de segurança, objetivando garantir a segurança contra os ataques externos e tentativas de invasão.

F. Os empregados da CONTRATADA podem ter acesso ao ambiente da CONTRATANTE, exceto partições de homologação/produção e de suporte técnico, respeitados os padrões de Controle de Acesso Lógico a Sistemas Computacionais.

G. O acesso às bases de dados internas dos clientes da CONTRATANTE, e/ou eventual armazenamento destes dados por parte da CONTRATADA dar-se-á conforme os padrões da CONTRATANTE.

H. A CONTRATADA e seus empregados bem como a eventual subcontratada e seus empregados, devem manter sob as penas da lei, o mais completo e absoluto sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais dos materiais da CONTRATANTE, de que venham a tomar conhecimento ou ter acesso, ou que venham a ser ele confiados, sejam relacionados ou não com o fornecimento objeto do contrato.

#### **vii. Política de Acesso Lógico**

A. Os documentos que constituem a política de acesso lógico a ser utilizada em todas as instâncias da infraestrutura de rede e dos sistemas computacionais da CONTRATADA, correlatos ao processo a ser contratado, devem ser entregues à CONTRATANTE dentro de um prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da assinatura do contrato.

B. Essa política deve estar em conformidade com a norma NBR ISO/IEC 27001:2013.

C. Caso exista alguma discordância por parte do corpo técnico da CONTRATANTE as adequações deverão estar corrigidas nos documentos e implementadas num prazo inferior a 10 (dez) dias.

#### **viii. Arquitetura do Sistema - Plataforma**

A. Deverá utilizar o conceito das três camadas no desenvolvimento da Solução: aplicação, dados e apresentação.

B. Deverá possuir mecanismos automáticos e manuais de manutenção das bases de dados (exemplo: reorganização de base, reindexação de tabelas), sendo todas as ações registradas em *log*.

C. Deverá seguir o padrão J2EE, MVC2 e W3C para a camada de apresentação *web*..

D. Deverá ser desenvolvida como sendo uma coleção de módulos funcionais, onde cada módulo deverá corresponder a uma unidade de execução de uma sequência de tarefas que compreende um determinado serviço bem delineado como, por exemplo, autorização, fraude, cobrança, fatura.

#### **ix. Segurança – Administração e Operação**

A. Deverá suportar a segregação das funções de administração de sistemas e a administração de segurança para propiciar separação de responsabilidades no sistema.

B. Deverá realizar validação de entrada de dados na camada *Web* a fim de evitar ataques como *SQL Injection*, *Cross Site Scripting* e *Cookie Poisoning*.

#### **x. Segurança – Gerenciamento de Sessão**

A. Deverá possuir mecanismo com capacidade de forçar revogação e bloqueio imediato de um usuário e/ou da sessão de um usuário quando requisitado pelo administrador.

#### **xi. Resolução do BACEN nº 4893 de 26 de fevereiro de 2021**

A. O contrato desse serviço deve atender à referida resolução, que preceitua em seu **art. 12, II** e **art.17**, que o prestador de serviço em nuvem deve assegurar:

a. O cumprimento da legislação e da regulamentação em vigor;

b. O acesso da instituição CONTRATANTE aos dados e às informações a serem processados ou armazenados pelo prestador de serviço;

c. A confidencialidade, a integridade, a disponibilidade e a recuperação dos dados e das informações processados ou armazenados pelo prestador de serviço;

- d. A aderência às certificações exigidas pela CONTRATANTE para a prestação do serviço a ser contratado;
- e. O acesso da instituição CONTRATANTE aos relatórios elaborados por empresa de auditoria especializada independente, contratada pelo prestador de serviço, relativos aos procedimentos e aos controles utilizados na prestação dos serviços a serem contratados;
- f. O provimento de informações e de recursos de gestão adequados ao monitoramento dos serviços a serem prestados;
- g. A identificação e a segregação dos dados dos clientes da CONTRATANTE por meio de controles físicos ou lógicos;
- h. A qualidade dos controles de acesso voltados à proteção dos dados e das informações dos clientes da instituição CONTRATANTE;
- i. Adoção de medidas de segurança para a transmissão e armazenamento dos dados conforme normativos de segurança da CONTRATANTE;
- j. Manutenção da segregação dos dados para controle de acesso para a proteção das informações dos clientes da CONTRATANTE;
- k. Garantir que existam procedimentos de continuidade dos serviços que estão em nuvem.

#### 7.10. TECNOLOGIA NO CODE / LOW CODE

**7.10.1.** A tecnologia deverá permitir a automação de processos e fluxos de trabalho de forma interativa, prática e de fácil implementação.

**7.10.2.** Deverá possibilitar a configuração pelo administrador e suportar modelos e designs.

**7.10.3.** Deverá suportar a criação de soluções, automações de fluxos de trabalho e suportar a implementação de rotinas e processamento de funcionalidades com uma programação mínima e básica (Low Code/ No Code), usando componentes integrados e nativos da própria plataforma.

**7.10.4.** Deve permitir a criação de novas aplicações utilizando um número ilimitado de tabelas sem nenhum custo adicional para a contratada por conta da criação de mais tabelas

**7.10.5.** Deverá possibilitar configuração simples de atividades em fluxos de trabalho, com recursos interativos de *workflow*, do tipo de arrastar e soltar, providos pela própria

solução.

**7.10.6.** Deverá possibilitar configuração simples de aprovações em fluxos de trabalho utilizando os próprios recursos da solução para configuração de aprovações.

**7.10.7.** Deverá possibilitar configuração de formulário simples com a inclusão de campos sem a necessidade de criação de *scripts* para preenchimento dinâmico.

**7.10.8.** Deverá possibilitar configuração de notificações simples em fluxos de trabalho, com recursos da própria solução.

**7.10.9.** Deverá permitir configuração de formulário com possibilidade de ações como: ocultar campo, exibir como executar regras de negócio configuradas na ferramenta sem a necessidade de escrita de código fonte.

**7.10.10.** Deverá permitir criação de fluxos de aprovação automática com formulário detalhado de acordo com as regras de negócio em vigor na contratante, com possibilidade de atualização, vários níveis de aprovação, em diferentes departamentos, com aprovadores definidos por função e por organograma e instâncias em plataformas *web* e/ou *mobile*.

**7.10.11.** Deverá apresentar componente próprio para a modelagem gráfica e a automação de processos e fluxos de trabalho da solução.

**7.10.12.** Deverá permitir a criação e automação de processos e fluxos de trabalho de forma segregada e independente.

**7.10.13.** Deverá possuir recursos gráficos de *workflow* interativos (editor gráfico integrado) para criação de processos e rotinas operacionais, que permita operações como arrastar-e-soltar para o desenho dos fluxos de trabalho.

**7.10.14.** Deverá permitir que os processos sejam desdobrados em níveis inferiores, tais como subprocessos, atividades e tarefas.

**7.10.15.** Deverá permitir associação de documentos e *hyperlinks* a processos e atividades.

**7.10.16.** Deverá permitir a automação de fluxos de automação de forma gráfica, incluindo estágios, tarefas paralelas ou sequenciais, regras de decisão e aprovação, sem a necessidade de programação ou alteração de código-fonte.

**7.10.17.** Deverá permitir a customização de menus, formulários, *labels*,

automatizações de fluxos de trabalho e processos desenvolvidos na solução, permitindo a adequação às necessidades de uso de cada usuário, sem a necessidade de programação ou alteração do código-fonte.

**7.10.18.** Deverá suportar o versionamento dos fluxos e processos nela modelados, permitindo consultar o histórico das revisões realizadas. Quando da publicação de alterações em processos existentes, essas devem ser transparentes para o usuário final sem a necessidade de aplicação de *release* na solução ou alteração em seu código-fonte.

**7.10.19.** Deverá prover modelos predefinidos e configuráveis de fluxo de trabalho para os processos de gerenciamento de serviços de TIC, baseados no ITIL - Information Technology Infrastructure Library e nas melhores práticas de mercado.

**7.10.20.** A tecnologia deverá permitir a adequação de qualquer um dos processos de gerenciamento de serviços de TIC, de operações de TIC, de negócio de TIC e demais, implementados nativamente na solução, para o contexto operacional da contratante, de forma a se adaptar ao processo em operação ou já implantado.

## 7.11. DOS SERVIÇOS EVOLUTIVOS

**7.11.1.** Os serviços de evolução e de novas implementações sobre os sistemas adquiridos, serão remunerados em Unidade de Serviço Técnico-UST, para a execução de um serviço ou a geração de um produto ou artefato.

**7.11.2.** Os serviços, produtos ou artefatos estabelecidos no Catálogo de Serviços (Tabela 7) evolutivos são valorados em função de sua complexidade, para a qual foram criados níveis proporcionais de complexidade de serviços (tabela 6), e está de acordo com o do perfil profissional necessário à sua consecução, e desta forma garantir uma justa remuneração pelos serviços prestados.

**7.11.3.** Para definição do valor de uma atividade baseada em UST - Unidades de Serviço Técnico, serão utilizadas as tabelas 6 e 7 abaixo, que foram baseadas em valores de mercado dos custos de técnicos de Júnior à Especialista, bem como dos preços normalmente praticados por horas trabalhadas.

**7.11.4.** A aferição do valor a ser pago por UST (Unidade de Serviço Técnico) consumida, será feita com base na Complexidade da Atividade desenvolvida, conforme catálogo de serviços (ver tabelas 6 e 7).

**7.11.5.** O atendimento das demandas referentes aos serviços evolutivos será feito, preferencialmente, *in loco* (sem ônus para a CONTRATANTE), contudo, caso a CONTRATANTE entenda necessário, poderá ser feito remotamente.

**7.11.6.** Os serviços evolutivos a cargo da CONTRATADA e realizados *in loco*, ocorrerão nas dependências da CONTRATANTE (**Rua Municipalidade, 1036, Umarizal – Belém-PA**) e em horário comercial de 8h às 18h.

COMPLEXIDADE DA ATIVIDADE	EQUIVALÊNCIA EM UST
Baixa	1
Média	3
Alta	5

Tabela 6 – Tarefas Evolutivas

ITEM	CATÁLOGO DE SERVIÇOS - DESCRIÇÃO	COMPLEXIDADE
1	Criação de documentação e procedimentos operacionais	Baixa
2	Criação de relatórios	Baixa
3	Criação de relatórios gerenciais customizados	Baixa
4	Gerenciamento, ajuste e customização de calendários (datas e prazos limites para finalização de uma rotina)	Baixa
5	Customização de fluxo de produção	Média
6	Criação de novos fluxos de produção	Média
7	Implementação de fluxo de novos Jobs no ambiente de produção	Média
8	Configuração e atualizações de agentes remotamente	Média

9	Higienização/reengenharia da Malha Batch para redução da janela Batch	Média
10	Controle de alocação de recursos em paralelo	Média
11	Gerenciamento de Alertas por prioridade de acionamento	Média
12	Análise de Impacto de mudança	Média
13	Análise proativa de Serviços críticos para garantia de cumprimento de SLA's	Média
14	Criação de novos Jobs no ambiente de produção	Média
15	Customização/otimização de malhas de tarefas existentes	Média
16	Integração com Aplicações e Serviços/Negócios	Alta
17	Execução de testes de stress para identificar pontos de gargalo	Alta
18	Criação de <i>Plugins</i> e integração com sistemas externos	Alta
19	<i>Upgrade</i> de versão	Alta
20	Criação de modelos de <i>template</i> para a criação de Jobs	Alta
21	Implementação de metodologia DevOps para Malha de Jobs	Alta
22	Customização de painéis de atendimento	Média

23	Customização de catálogo de serviços	Média
24	Criação e customização de integração com as ferramentas de TI	Alta
25	Customização das ferramentas da solução objeto aos fluxos de processos de TI	Média
26	Customização do Portal de Chamados	Média
27	Criação e customização de painéis das áreas de negócio.	Média
28	Criação de <i>dashboards</i> de indicadores dos serviços de TI	Média
29	Criar formas automatizadas na abertura de chamados de TI	Média
30	Customização de novos fluxos de desenvolvimento	Média
31	Criação de novos fluxos de desenvolvimento	Média
32	Configuração de varredura de ativos	Baixa
33	Exclusão de itens na varredura	Baixa
34	Expurgo de itens de configuração	Média
35	Criação de Query para consulta	Média
36	Customização de TPL	Alta
37	Ajuste de CMDB	Alta
38	Modelagem de Serviço e Aplicação	Média
39	Criação de modelo de dispositivo	Média
40	Redimensionamento de disco	Alta
41	Gerenciamento de Alertas por prioridade de acionamento	Média

42	Criação de documentação e procedimentos operacionais	Baixa
43	Validação de <i>compliance</i> de licenças	Média
44	Upgrade de versão	Alta
45	Atualização de TKU	Baixa
46	Criação de Relatório Personalizado	Média
47	Consultoria de Governança	Baixa

Tabela 7- Catálogo de Serviços

#### 7.12 DO LOCAL E HORÁRIO DOS SERVIÇOS

**7.12.1.** Os serviços evolutivos serão realizados dentro do horário comercial<sup>4</sup> e ocorrerão preferencialmente de forma presencial, nas dependências da CONTRATANTE (**R. Municipalidade, 1036 - Umarizal, Belém - PA, 66050-350**), mas poderão ser realizados remotamente a depender da necessidade da CONTRATANTE.

**7.12.2.** Os serviços de suporte, instalação, configuração, customização e monitoração prestados pela CONTRATADA, serão realizados preferencialmente de forma presencial, nas dependências da CONTRATANTE, em escalas de jornadas de horas que estejam de acordo com as leis trabalhistas.

**7.12.3.** Os serviços de instalação, configuração, testes e planejamento para a atualização tecnológica ocorrerão nas dependências da CONTRATADA. A CONTRATADA deverá, em conjunto com a CONTRATANTE, definir o melhor calendário e horário (poderá ser durante a semana, nos fins de semana e/ou feriados, a combinar o horário) para disponibilização das fases de Desenvolvimento, Homologação, Piloto e Produção com o objetivo de minimizar interrupções dos serviços atualmente em produção.

**7.12.4.** Nos serviços de instalação, configuração e atualizações, as atividades de coordenação, planejamento, execução do processo de mudança, homologação, implantação e operação assistida em produção, deverão ser realizadas nas dependências da CONTRATANTE, em **Belém-PA**.

**7.12.5.** Os serviços a serem realizados aos sábados, domingos e feriados pela CONTRATADA não implicarão em nenhuma forma de acréscimo ou majoração nos valores dos serviços, razão pela qual será improcedente a reivindicação de

<sup>4</sup> Considera-se horário comercial o período de 8h às 18h do horário de Belém-PA.

restabelecimento de equilíbrio econômico-financeiro, bem como, horas-extras ou adicionais noturnos.

**7.12.6.** O deslocamento de prestador de serviço da CONTRATADA, por iniciativa desta, para a realização de levantamento de requisitos, planejamento, revisões, auditorias de qualidade dos produtos/artefatos, reuniões, pontos de controle previstos, homologação, piloto, dentre outras atividades, não implicarão em nenhuma forma de acréscimo ou majoração nos valores dos serviços, bem como em nenhum tipo de pagamento correspondente a horas-extras, deslocamentos ou adicionais noturnos.

**7.12.7.** Os empregados da CONTRATADA somente terão acesso às dependências do CONTRATANTE se devidamente identificados (identificação funcional) e deverão cumprir todas as normas de segurança e procedimentos estabelecidos pela CONTRATANTE.

### 7.13. CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE

**7.13.1.** As empresas credenciadas deverão observar os critérios de sustentabilidade estabelecidos pelo Banco, nos termos do art. 28, do Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará, através da Declaração de Cumprimento de Condições de Sustentabilidade, constante no **ADENDO II – MODELO DE DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DAS CONDIÇÕES DE SUSTENTABILIDADE** deste Termo de Referência, que deverá ser apresentado juntamente com os documentos de habilitação.

## **8. DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

---

**8.1.** Os serviços objeto deste Termo de Referência serão requisitados e gerenciados por Ordem de Serviço (OS), as quais serão detalhadas e autorizadas de acordo com as demandas específicas apresentadas pela CONTRATANTE, que comunicará à CONTRATADA sua necessidade. Desse modo, a CONTRATANTE somente assumirá o compromisso de pagamento dos serviços devidamente solicitados, autorizados, recebidos e executados em sua totalidade, conforme condições contratuais.

### **8.2. DA DEFINIÇÃO DOS REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO**

**8.2.1.** O *software* será implantado nos ambientes de Homologação e Produção do BANPARÁ por analistas da CONTRATADA de forma remota com o acompanhamento dos analistas da CONTRATANTE.

**8.2.2.** Na hipótese de ser detectada a necessidade de correção, complemento ou esclarecimento de qualquer aspecto relacionado ao processo de implantação, cujo escopo esteja sob responsabilidade da CONTRATADA, o mesmo deverá proceder, sem custos adicionais, aos respectivos ajustes e/ou atender às determinações da CONTRATANTE no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, prorrogáveis a critério do gestor

do contrato.

**8.2.3.** A fase de implantação do serviço será considerada concluída pela CONTRATANTE somente quando a Equipe Técnica de Acompanhamento dos Serviços do BANPARÁ houver validado o funcionamento do *software* em produção.

**8.2.4.** O gestor do contrato emitirá o “Termo de Recebimento Definitivo” referente à Instalação/implantação da solução objeto, após a validação da equipe técnica de acompanhamento dos serviços da CONTRATANTE.

**8.2.5.** O prazo de conclusão da fase de implantação das ferramentas adquiridas será de 30 (trinta) dias, contados a partir da assinatura do contrato. O atraso na entrega da fase por culpa da CONTRATADA, implicará em multa nos termos contidos neste documento.

### 8.3. DA SOLICITAÇÃO DOS SERVIÇOS

**8.3.1.** Uma notificação de abertura de Chamado registrado na ferramenta de controle de demandas, provida pela CONTRATANTE, será encaminhada para endereço eletrônico cadastrado para a CONTRATADA, a qual fará uso da referida ferramenta de controle para atualizar as informações relacionadas ao atendimento de cada demanda.

**8.3.2.** Conforme o processo interno de atendimento da CONTRATANTE que estiver em vigor durante a execução contratual, os chamados criados em conformidade poderão ser encaminhados à CONTRATADA com uma nomenclatura diferente de “Chamado”, porém essa distinção de nomenclatura é pertinente apenas aos processos de atendimento interno da CONTRATANTE, para fins de categorização interna do Chamado, não implicando em qualquer tratamento diferenciado por parte da CONTRATADA, de forma que para esta, “Requisição” e “Chamado” (o qual pode ser classificado como “incidente” ou “requisição”), deverão ser entendidos como sinônimos.

**8.3.3.** Todos os serviços que envolvam ações de desenvolvimento e implantação de atividades de melhoria contínua de ambiente, obedecerão a uma estruturação e planejamento prévios da CONTRATADA e autorização da CONTRATANTE, onde serão estabelecidos prazos, horários e condições gerais da execução destas atividades.

### 8.4. DO TRATAMENTO DE ORDENS DE SERVIÇO

**8.4.1.** Conforme critério da CONTRATANTE, o documento de O.S. poderá ser substituído por formulário ou registro eletrônico em sistema informatizado mediante prévia comunicação à CONTRATADA acerca do novo procedimento.

**8.4.2.** A gestão de Ordens de Serviço seguirá o estabelecido neste Formulário. A CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, alterar o protocolo de gestão das Ordens de Serviço, desde que sejam respeitadas as premissas definidas em Contrato e mediante prévia comunicação à CONTRATADA.

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

## 8.5. DA ABERTURA DE ORDEM DE SERVIÇO

**8.5.1.** Uma vez convocada, a CONTRATADA terá prazo máximo de 02 (dois) dias úteis para disponibilizar um profissional, na data e horário agendados, para participar de reunião inicial para definição da Ordem de Serviço, através de conferência via telefone, salvo se prazo maior for estabelecido pela CONTRATANTE na convocação da reunião. Após tal reunião, constatada a viabilidade de execução da O.S., a CONTRATANTE formalizará à CONTRATADA a solicitação de planejamento da O.S.

**8.5.2.** Deverá participar da reunião inicial citada no item anterior ao menos um profissional da CONTRATADA apto a compreender os requisitos funcionais e não funcionais e a avaliar a complexidade da demanda, estando ciente do compromisso de apresentar o planejamento da O.S, salvo se prazo maior for estabelecido pela CONTRATANTE durante a referida reunião. Na hipótese de não participar um profissional com essa qualificação, considerar-se-á como fracassada a reunião, e a convocação será mantida em aberto.

**8.5.3.** Após reunião exitosa de definição da O.S., a CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE o planejamento da O.S., preenchido com descrição do serviço, estimativa da data de entrega e estimativa de esforço, salvo se prazo maior for estabelecido pela CONTRATANTE —, cronograma detalhado de execução, descrição dos impactos da mudança no ambiente computacional, relação de produtos a serem entregues, avaliação de riscos, entre outros elementos inerentes a cada tipo específico de O.S., conforme previamente acordado entre CONTRATANTE e CONTRATADA na reunião inicial para definição da Ordem de Serviço.

**8.5.4.** A CONTRATANTE não fica vinculada à especificação apresentada no planejamento da O.S., nem obrigada a contratar a execução. As atividades da CONTRATADA para elaboração do planejamento não implicarão ônus à CONTRATANTE, caracterizando-se como orçamento sem compromisso, salvo se entre os elementos entregues no planejamento da O.S. houver artefatos, acordados entre CONTRATANTE e CONTRATADA durante a reunião inicial para definição da Ordem de Serviço e desde que haja saldo contratual suficiente.

**8.5.5.** Aprovado o planejamento e havendo saldo contratual suficiente, a CONTRATANTE formalizará a abertura da O.S., devidamente assinada pelo fiscal técnico de TI e pelo fiscal técnico demandante do contrato, com o intuito de autorizar

o início da execução do serviço pela CONTRATADA. Portanto, a CONTRATADA somente estará autorizada a iniciar o serviço após a efetiva abertura da respectiva O.S. pela CONTRATANTE nas condições contratualmente previstas.

**8.5.6.** Caso discorde dos prazos e estimativas estabelecidos pela CONTRATANTE, a CONTRATADA apresentará discordância formal, com as devidas justificativas técnicas, que serão avaliadas pela CONTRATANTE. Caso a CONTRATANTE discorde das justificativas apresentadas pela CONTRATADA, a opinião da CONTRATANTE deverá prevalecer, devidamente justificada. O uso de má-fé estará sujeito à aplicação de sanção.

**8.5.7.** Má-fé, para o contexto sobre a não vinculação do planejamento da OS e do tópico “DA ENTREGA”, corresponde à omissão de informações ou de etapas do planejamento ou de execução de serviços ou inclusão de quaisquer outros fatores que caracterizem objetivo de enganar ou obter vantagens sobre a CONTRATANTE. Para que ocorram sanções, tal situação deve estar comprovada no decorrer da apuração.

**8.5.8.** A O.S. indicará, entre outros elementos, o agente de fiscalização da área de Tecnologia da Informação (TI) e o agente de fiscalização da área demandante, bem como o nome da área demandante do serviço e o nome do representante da área que solicitou a demanda. Esta última será responsável pela homologação dos produtos, quando aplicável, e indicará também as etapas nas quais a O.S. deve se desdobrar.

**8.5.9.** As reuniões de acompanhamento de Ordem de Serviço deverão ser realizadas através de conferência via telefone e/ou TEAMS e deverão ser registradas através de correio eletrônico e ata.

## 8.6. DA AFERIÇÃO DO CUMPRIMENTO DO PRAZO DE EXECUÇÃO DA ORDEM DE SERVIÇO

### **8.6.1. O cumprimento do prazo de execução será aferido da seguinte forma:**

- a. Pela comparação entre a data de entrega estabelecida na abertura da Ordem de Serviço e a data do mais recente Termo de Recebimento Provisório (associado à O.S. em questão) devidamente assinado;
- b. Nesse cômputo serão descontados períodos de análise da CONTRATANTE que tenham influenciado no cálculo descrito na alínea acima;

c. No caso de O.S. (ou etapa ou fase de O.S.) aceita com ressalva, serão acrescidos períodos de prorrogação, porventura concedidos pela CONTRATANTE.

## 8.7. DO CANCELAMENTO DE ORDEM DE SERVIÇO

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

**8.7.2.** Nesta Seção, são apresentadas as características inerentes a cada um dos tipos de O.S. Essas características são indicativas, podendo ser alteradas pela CONTRATANTE em função de fatores constantes do planejamento inicial apresentado pela CONTRATADA.

## 8.8. DO CONTROLE DE MUDANÇAS EM ORDENS DE SERVIÇO

**8.8.1.** Considerando que durante a execução dos serviços poderão ser identificadas necessidades de mudanças nos requisitos da O.S. e que realizar tais mudanças sobre um projeto já em andamento gera retrabalho, normalmente afetando escopo, custo e prazo, esta subseção tem a finalidade de descrever o procedimento para solicitar mudanças em Ordens de Serviço decorrentes de mudanças de requisitos.

**8.8.2.** Por ser dinâmico o processo de mudança poderá ocorrer durante a execução de uma *sprint* e será comunicado ao Time de Desenvolvimento da CONTRATADA pelo Líder Ágil, a equipe irá realizar os procedimentos descritos no MNP da Gestão de Desenvolvimento Ágil de *Software* e a reavaliação dos pontos de função do projeto deverá ser encaminhado ao Fiscal Técnico de TI da CONTRATANTE para verificação do saldo contratual.

**8.8.3.** Caso a solicitação ocorra após a entrega da *Sprint*, o Líder Ágil realizará uma avaliação em conjunto com o Time de Desenvolvimento da Contratada para verificar as mudanças e reavaliar as entregas e seus pontos de função para ser encaminhado ao Fiscal Técnico de TI da CONTRATANTE para verificação do saldo contratual.

**8.8.4.** O Fiscal Técnico de TI da CONTRATANTE deverá comunicar ao Líder Ágil sobre o resultado da verificação realizada.

**8.8.5.** As mudanças somente poderão ser realizadas pela CONTRATADA caso sejam aprovadas pelo Líder Ágil e Caso o Fiscal Técnico de TI da CONTRATANTE, informe que existe saldo contratual para a referida mudança, devidamente formalizada mediante correio eletrônico.

## 8.9. DOS ARTEFATOS

**8.9.1.** Os artefatos mínimos a serem entregues por Ordem de Serviço estão relacionados abaixo, mas não somente estes, observando que cada líder ágil poderá acrescentar outras documentações e artefatos que achar pertinente:

- a. Planejamento da Ordem de Serviço (descrição da OS; Cronograma; Esforço Inicial em UST; Relação da equipe a ser alocada no projeto (time de desenvolvimento));
- b. Lista de Histórias de Usuários;
- c. Lista de Entregáveis;
- d. Backlog do Projeto;
- e. Arquitetura inicial e final;
- f. Backlog da Sprint;
- g. Documento de Visão do Projeto;
- h. UST da Sprint;
- i. Risco do Projeto identificados e priorizados;
- j. Resposta ao Risco da Sprint;
- k. Feedback da Sprint;
- l. Detalhes dos Requisitos;
- m. Documentos de Integrações;
- n. Manual do Produto/Projeto;
- o. Protótipo do Projeto/Produto se for definido na reunião inicial.

## 8.10. DAS CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS POR TIPO DE SERVIÇO

### **8.10.1. Ordem de Serviço para Manutenção e Serviços Evolutivos**

**8.10.2.** Durante a execução do Contrato, poderão ser abertas várias Ordens de Serviço para Manutenção, bem como para Serviços Evolutivos. A abertura destes tipos de Ordem de Serviço será conforme necessidade identificada pela CONTRATANTE, seguindo cada O.S. o estabelecido nos itens pertinentes no tópico referente a NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO.

**8.10.3.** As O.S. deste tópico poderão ser divididas em etapas, conforme for estabelecido na reunião inicial para definição da O.S.

**8.10.4.** Quanto ao analista responsável pela O.S, um gerente de projeto da CONTRATADA pode ser responsável por mais de uma O.S. dos tipos referidos neste tópico, desde que consiga realizar adequada e tempestivamente todas as atividades inerentes às O.S. para as quais foi designado. Caso contrário, deverão ser alocados tantos analistas quantos forem necessários, conforme avaliação da CONTRATADA, de forma a obter o máximo de paralelização na execução decorrente de tais O.S.

**8.10.5.** Para as O.S. de Manutenção, bem como para Serviços Evolutivos, o referido analista deve pertencer à fábrica de *software* da CONTRATADA.

**8.10.6.** Caso fique caracterizada a não observância do item anterior, a CONTRATANTE poderá solicitar a indicação de outros analistas e a redistribuição de O.S. entre analistas para atender a necessidade do Contrato.

**8.10.7.** Os artefatos entregues em etapas anteriores do atendimento de uma O.S. devem ser atualizados em decorrência da evolução do atendimento em etapas subsequentes, inclusive em função do atendimento de requisições de mudança se for o caso.

**8.10.8.** Os artefatos das O.S. serão definidos na reunião inicial para definição da Ordem de Serviço ou por ocasião da aprovação do planejamento da O.S., podendo englobar quaisquer artefatos definidos no Termo de Referência, inclusive aqueles previstos no documento de processo de *software* utilizado pela CONTRATANTE.

## 8.11. DA IDENTIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DE PROJETOS E SERVIÇOS EVOLUTIVOS

**8.11.1.** Caberá à contratada compor o time de desenvolvimento, conforme a descrição do processo, participar das definições e executar o incremento de *software*, conforme definição da *Sprint*.

**8.11.2.** A OS de desenvolvimento ágil não poderá ser dividida em fases/etapas (Iniciação, Planejamento, Execução e Implantação) como forma de faturamento, sendo que o faturamento ocorrerá por entregas e será definido no ciclo de pagamento do projeto ágil.

**8.11.3.** O ciclo de pagamento do projeto ágil será definido após a realização do levantamento da lista de entregáveis e/ou funcionalidades do projeto/produto, dependendo do tamanho do projeto/produto na reunião será dividido o número de OS a serem vinculadas à OS principal do projeto/produto, uma vez que cada pagamento de entrega deverá ser vinculado a uma OS e esta, vinculada à OS principal, por exemplo: a OS 1 será a do Projeto/Produto e terá as seguintes entregas: A, B e C, desta forma, teremos as OS 1.1, 1.2 e 1.3 para cada entrega, caso isto seja acordado na reunião inicial.

**8.11.4.** Caso a UST da Ordem de Serviços Evolutivos do Projeto seja com base em uma única *Sprint* (funcionalidade ou entrega), o pagamento será realizado quando esta *sprint* estiver pronta e, assim, gerar uma Ordem de Serviço;

**8.11.5.** Caso a UST da Ordem de Serviço Evolutivo do Projeto possua mais de uma *Sprint* (funcionalidade ou entrega) o pagamento será realizado após a finalização de 2 (duas) ou mais *Sprints*, conforme acordado em reunião.

#### **8.11.6. Ordem de Serviço para Transição Contratual**

8.11..6.1. Durante a execução do Contrato, deverá ser aberta apenas uma Ordem de Serviço para transição contratual, e essa Ordem de Serviço não poderá ser estruturada em etapas.

8.11.6.2. A O.S. de transição contratual possui caráter exclusivo de formalização do processo de transferência de tecnologia e de repasse de conhecimento, definido no documento da Transição contratual e repasse de conhecimento, e, por se tratar de uma obrigação legal da CONTRATADA, essa atividade não possui remuneração específica.

#### **8.12. DA COMUNICAÇÃO ENTRE CONTRATANTE E CONTRATADA**

**8.12.1.** Este item trata dos meios de comunicação disponíveis e aceitáveis, entre CONTRATANTE e CONTRATADA, que serão utilizados para todos os eventos de comunicação que vierem a ocorrer entre os contraentes.

**8.12.2.** Com exceção dos eventos de comunicação referidos no item anterior,

em qualquer outro caso de comunicação pertinente ao Contrato, inclusive para manifestar-se, oferecer defesa ou receber ciência de decisão sancionatória ou sobre rescisão contratual, os mecanismos de comunicação deverão ser direcionados, preferencialmente, ao preposto ou ao respectivo substituto, quando da CONTRATANTE para a CONTRATADA. Da mesma forma, quando da CONTRATADA para a CONTRATANTE, a comunicação deverá ser direcionada ao gestor do Contrato ou ao gestor substituto, da área de TI ou da área demandante, ou ainda aos fiscais técnicos da área de TI e/ou da área demandante, ou então ao fiscal da área administrativa, conforme a natureza do assunto. Em ambos os casos, o meio de comunicação para efeitos formais deverá ser via e-mail, no caso de meio eletrônico, ou através de relatórios, atas e correspondências assinados pelo respectivo emitente, se em meio impresso.

**8.12.3.** As partes contratantes devem indicar no instrumento de contrato ou documento equivalente os seus e-mails, onde devem receber as comunicações referidas no anterior, declarando que se obrigam a verificá-los a cada 24 (vinte e quatro) horas e que, se houver alteração de e-mail ou qualquer defeito técnico, devem comunicar a outra parte no prazo de 24 (vinte e quatro) horas.

**8.12.4.** Os prazos indicados nas comunicações iniciam em 02 (dois) dias úteis a contar da data de envio do e-mail citado no referido item.

**8.12.5.** Não serão considerados mecanismos formais de comunicação entre CONTRATANTE e CONTRATADA os fóruns de debate e discussão ou outros ambientes de colaboração, envio e troca de mensagens por meio de telefones móveis (SMS), contatos telefônicos e/ou verbais, entre outros que sejam caracterizados pela informalidade. No entanto, estes podem ser utilizados para interação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, com o objetivo de abreviar o tempo na troca de informações, mediante posterior formalização, se for o caso. Todavia, desde que formalmente acordado, as referidas partes poderão eleger outros mecanismos formais de comunicação.

## 8.13. DAS REUNIÕES ENTRE CONTRATANTE E CONTRATADA

**8.13.1.** O marco formal para início das atividades da CONTRATADA se dará mediante Reunião de Abertura do Contrato, presencial ou via conferência por telefone ou internet, em que este abrirá a O.S. de Planejamento Inicial do Contrato e

apresentará à CONTRATADA o gestor do Contrato, os agentes de fiscalização (fiscais) da área de TI e da área demandante, bem como prestará informações sobre os ambientes de execução instalados nas dependências da CONTRATANTE, dentre outras coisas necessárias à interação contratual entre as partes.

**8.13.2.** Na Reunião de Abertura do Contrato, a CONTRATADA informará à CONTRATANTE os endereços de *e-mail* e os números de telefone que deverão ser utilizados para acionamento da equipe responsável pelas atividades realizará o Planejamento Inicial do Contrato, o qual, alinhado às atividades de transição apresentadas pela CONTRATANTE para a presente contratação, deverá contemplar os canais disponibilizados para solicitação de serviços em regime de Sobreaviso, dentre outros aspectos necessários à execução contratual.

**8.13.3.** A presente contratação prevê ainda a realização de reuniões ordinárias, realizadas periodicamente entre CONTRATANTE e CONTRATADA via presencial e/ou via conferência por telefone ou internet, para acompanhamento dos serviços e planejamento de ações, com periodicidade mensal, salvo se o gestor do Contrato optar por outro período superior a um mês. Nessas reuniões, a CONTRATADA deve cumprir a obrigação imposta pelo aludido item, e, na oportunidade, os resultados obtidos e as ações de melhoria propostas pela CONTRATADA serão discutidos e avaliados pela CONTRATANTE.

**8.13.4.** Reuniões extraordinárias de acompanhamento, também via presencial e/ou via conferência por telefone ou internet, poderão ser realizadas a qualquer tempo, sem periodicidade definida, para tratar de assuntos não previstos para as reuniões ordinárias, desde que convocadas pelo gestor do Contrato com antecedência mínima de 02 (dois) dias úteis.

**8.13.5.** Reuniões de emergência, também via presencial e/ou via conferência por telefone ou internet, podem ocorrer a qualquer tempo, convocadas pela CONTRATANTE ou pela CONTRATADA, quando detectado evento ou problema pertinente ao objeto contratual que coloque em risco a disponibilidade ou continuidade do negócio da CONTRATANTE.

**8.13.6.** Ao final de cada reunião, a CONTRATANTE elaborará ata específica com o registro dos principais assuntos tratados, as decisões tomadas e as notificações realizadas. A ata deve receber aceite dos participantes via correio eletrônico e deverá

ser juntada aos autos do processo de fiscalização do Contrato. Alternativamente, essa ata poderá receber aceite dos participantes via e-mail ao invés de ser impressa e assinada.

#### 8.14. DA GESTÃO DO CICLO DE VIDA DA SOLUÇÃO

**8.14.1.** O objeto da contratação representa, em última análise, a disponibilização de um serviço contínuo, amparado no uso de tecnologia da informação, essencial à manutenção do negócio da CONTRATANTE. Essa necessidade continuará mesmo depois de encerrada a vigência do contrato. Por isso, é fundamental que, desde a concepção e estruturação do serviço prestado, sejam adotadas boas práticas de gestão de ciclo de vida da Solução.

**8.14.2.** O modelo de referência ITIL representa uma fonte de boas práticas para o gerenciamento de serviços de TI. A CONTRATADA, em sua atuação, desde o planejamento, passando pela implantação, suporte técnico, manutenção evolutiva e transição contratual, deverá estar alinhada com o modelo ITIL. A adoção das boas práticas preconizadas por esse modelo de gerenciamento de atendimento de serviço é fundamental para assegurar a perfeita execução do serviço e a futura transição da sustentação da Solução para a CONTRATANTE ou outra empresa a ser contratada com essa finalidade.

**8.14.3.** Os termos utilizados na definição do ciclo de vida e dos requisitos da Solução quanto à gestão do ciclo de vida foram retirados dos manuais ITIL e conforme tais definições devem ser interpretados.

**8.14.4.** O ciclo de vida inclui todas as fases de utilização dos legados, desde a instalação, para o caso de novas funcionalidades, passando pelo planejamento da implantação, pelo mapeamento de processos de trabalho, pela parametrização/customização, pela implantação dos processos de trabalho, pela operação em todos os ambientes de execução, pelas manutenções corretivas e evolutivas, até a possível retirada futura de produção e transição para nova solução.

**8.14.5.** Para comprovar sua capacitação, a CONTRATADA deve apresentar modelo de gestão de ciclo de vida para atendimento de soluções legadas de TI. Tal modelo é documento onde é descrito como e com quais ferramentas são implementados os processos de trabalho ITIL listados no Edital. A licitante vencedora pode apresentar um descritivo técnico, sem necessidade de apresentação de

certificação ou atestado.

#### **8.14.6. Desenho - Gerenciamento da Disponibilidade**

**8.14.7.** O Gerenciamento da Disponibilidade visa garantir que o nível de disponibilidade entregue durante o desenvolvimento de novas funcionalidades seja igual ou superior aos níveis mínimos de serviço estabelecidos pela CONTRATANTE.

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

#### **8.14.9. Desenho - Gerenciamento da Capacidade**

**8.14.10.** O Gerenciamento da Capacidade visa garantir a capacidade de TI, em tempo hábil e a custos justificáveis, para atender às necessidades do negócio, atuais e futuras, dentro dos níveis mínimos de serviço estabelecidos pela CONTRATANTE.

**8.14.11.** Para assegurar a disponibilidade das informações no desenvolvimento de novas funcionalidades, sem prejuízo da continuidade do negócio, a capacidade computacional usada durante sua execução deve ser monitorada, com abrangência, no mínimo, de:

- a. Tempo de resposta das transações de negócio;
- b. Tempo de execução das rotinas batch;
- c. Estatística sobre recuperação de erros e procedimentos de reinício;
- d. Estatística baseada no uso das interfaces, para detectar pontos de melhoria significativa de desempenho dos usuários;
- e. Estatística de armazenamento de dados para facilitar a projeção de necessidades de expansão de área disponível;
- f. Estatística de uso de memória e processador, em apoio à identificação de gargalos de processamento.

**8.14.12.** A CONTRATADA deve, no escopo do serviço de implantação e manutenção evolutiva, realizar análise prévia do impacto das mudanças solicitadas sobre a infraestrutura de TI no que concerne à capacidade de atendimento.

**8.14.13. Desenho - Gerenciamento de Segurança da Informação**

**8.14.14.** A CONTRATADA deve, no escopo do serviço de implantação e manutenção evolutiva, realizar análise prévia do impacto das mudanças solicitadas sobre a segurança da Solução em conformidade com os normativos vigentes sobre o assunto e adendos anexados a este termo de referência.

**8.14.15. Desenho - Gerenciamento da Continuidade de Serviço**

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

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

**8.14.18. Transição para Produção - Gerenciamento de Mudança**

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

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

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

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

**8.14.23.** Deve ser possível identificar, para todos os itens em produção

(*softwares*, relatórios, rotinas etc.), o pacote de liberação originador e levantada a trilha de auditoria que relacione minimamente as datas de implantação do pacote em cada ambiente de execução e os usuários que autorizaram a implantação.

#### **8.14.24. Transição para Produção - Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço**

**8.14.25.** O processo de Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço visa a controlar os componentes de serviço e infraestrutura e manter a informação sobre o histórico, o estado corrente e planejado do serviço e infraestrutura.

**8.14.26.** Para tanto, a CONTRATADA deve, no escopo dos serviços de implantação de nova funcionalidade e manutenção evolutiva, criar e manter base de informação contendo todos os itens de configuração relacionados à Solução, com informações de versionamento, histórico de mudanças, relacionamentos, entre outras.

**8.14.27.** O processo deve permitir identificar as diversas versões dos itens de configuração publicados nos vários ambientes de execução.

**8.14.28.** Toda a infraestrutura tecnológica implantada, implementada, provida ou instalada pela CONTRATADA deverá ser documentada de acordo com os requisitos de documentação indicados neste termo de referência.

#### **8.14.29. Transição para Produção – Gerenciamento de Liberação e Implantação**

**8.14.30.** Todas as mudanças na Solução devem ser agrupadas em pacotes de liberação, os quais deverão ter documentados seus componentes, passar sequencialmente por todos os ambientes de execução, ter as autorizações de publicação nos ambientes documentadas, ter rastreabilidade em relação aos requisitos e ordem de serviço que formalizou a demanda, até chegar ao ambiente de produção, mediante processo de mudança.

**8.14.31.** Deve a CONTRATADA criar procedimento que permita rastrear, para todos os componentes colocados em produção, o código-fonte original versionado e a sequência de aprovações que resultou em sua colocação em produção.

#### **8.14.32. Transição para Produção – Validação e Teste de Serviço**

**8.14.33.** A CONTRATADA deve elaborar plano geral de teste, que contemple os itens de *software* a serem produzidos no escopo dos serviços de implantação e

manutenção evolutiva.

**8.14.34.** Todo elemento, antes de entrar em produção, deve ser testado, com apresentação das evidências dos testes realizados: testes unitários e funcionais de componentes individuais, testes de integração em relação ao restante da aplicação, testes de desempenho, testes de segurança, entre outros que sejam especificados pela CONTRATANTE na abertura da OS.

**8.14.35.** Deverão ser apresentados os planos de testes, cenários testados e respectivos resultados.

**8.14.36. Operação - Gerenciamento de Evento**

**8.14.37.** A Solução possui funcionalidade para registrar eventos na forma de log.

**8.14.38.** Considera-se evento toda interação realizada pelo usuário em relação ao sistema (requisições de usuário) e toda ação realizada automaticamente pela Solução.

**8.14.39.** “Detectar” significa ter a capacidade de registrar todos os eventos ocorridos, inclusive com o registro dos correlacionamentos necessários.

**8.14.40.** “Ação de controle” é o conjunto de atividades, pré-configuradas na Solução, que devem ser executadas em resposta a eventos específicos ou conjunto de eventos correlacionados, a serem escolhidos pelo operador da Solução em interface específica por ela provida.

**8.14.41.** Ao desenvolver novas funcionalidades e realizar reparos no legado já existente, a CONTRATADA deve realizar correlacionamento entre eventos, determinar a ação de controle apropriada e gerar alertas, quando necessário. Devem ser tratados tanto os eventos referentes à Solução, quanto os referentes aos *softwares* de apoio.

**8.14.42.** Log de todos os eventos deve ser mantido disponível para consulta por meio de interface específica já existente ou criada, quando necessário.

**8.14.43. Operação - Gerenciamento de Incidente**

**8.14.44.** Todo erro de execução da Solução, seja provocado pela interação de usuário, seja provocado por ações automáticas do sistema, deve ser registrado. O registro deve conter, entre outras, informações sobre o usuário, processo de trabalho,

identificação do componente que provocou o erro, data/hora, dados cadastrados pelo usuário na operação que provocou o erro (quando aplicável).

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

**8.14.46. Operação - Gerenciamento de Acesso**

**8.14.47.** As novas funcionalidades que vierem a ser desenvolvidas devem estar integradas à solução de autenticação de acesso da CONTRATANTE, de forma a garantir aos usuários autorizados o direito de usar determinado serviço e a impedir o acesso por parte de usuário não autorizado. Todos os acessos devem ser logados, conforme descrito no adendo de segurança da informação.

**8.15. DA TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO E TECNOLOGIA**

**8.15.1.** A transferência de conhecimento e tecnologia consiste no fornecimento de subsídios para que as equipes técnicas da área de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE obtenham todos os conhecimentos necessários ao perfeito entendimento (arquitetura, dados, objetos, funções, construção, instalação, manuais e padrões específicos) dos sistemas que compõem a solução objeto deste Termo de Referência.

**8.15.2.** A equipe técnica da CONTRATADA deverá zelar e assegurar a transferência de todo o conhecimento adquirido e produzido, relativamente a serviços em andamento ou finalizados, para a CONTRATANTE ou empresa por ela designada.

**8.15.3.** A transferência de conhecimento e tecnologia é obrigatória, porém, a critério da CONTRATANTE, poderá ser dispensada quando for considerada prescindível para o entendimento da solução.

**8.15.4.** A CONTRATANTE se compromete a disponibilizar pessoal técnico para o recebimento da transferência de conhecimento e tecnologia em data e prazo acordados com a CONTRATADA.

**8.15.5.** A cada 3 (três) meses, a contar do início da vigência contratual, a CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE o estado corrente da solução, contemplando, pelo menos, aspectos de negócio, como novas funcionalidades implementadas, funcionalidades atualizadas, novas regras, aspectos técnicos como

chamados de incidentes técnicos mais relevantes ou recorrentes e procedimentos necessários para o atendimento, requisições de serviço (técnicas ou de negócio) mais relevantes ou recorrentes e seus respectivos procedimentos.

**8.15.6.** As regras apresentadas nesta subseção são subsídios importantes para que a equipe técnica da CONTRATANTE assuma o atendimento da Solução Objeto deste Termo de Referência em casos de rescisão contratual não planejada, inatividade abrupta da CONTRATADA, dentre outros fatores que possam resultar na interrupção da prestação dos serviços pela CONTRATADA.

## 8.16. DO PLANO DE TRANSIÇÃO DE SERVIÇOS

**8.16.1.** A transição inicial ou final dos serviços se refere ao processo de absorção ou repasse, respectivamente, pelo novo fornecedor, dos conhecimentos e competências necessários à continuidade dos serviços contratados.

### **8.16.2. Transição Inicial do Contrato**

**8.16.3.** A CONTRATADA terá o prazo de até 5 (cinco) dias corridos, a contar da assinatura do contrato, para apresentar o seu Plano de Transição, a ser aprovado pela CONTRATANTE, para início da absorção dos serviços a serem executados, evitando qualquer impacto na disponibilidade e qualidade dos serviços.

**8.16.4.** A CONTRATADA deverá iniciar em até 10 (dez) dias corridos, a contar da assinatura do contrato, a execução do Plano de Transição, previamente aprovado pela CONTRATANTE.

**8.16.5.** A conclusão do Plano de Transição deverá ocorrer em até 20 (vinte) dias corridos, a contar da assinatura do contrato, podendo excepcionalmente ser prorrogado, desde que tecnicamente justificado e haja concordância da CONTRATANTE.

### **8.16.6. Plano de Transição**

8.16.6.1. O Plano e Transição deverá apresentar a estratégia e o método de trabalho da CONTRATADA para absorção dos serviços, onde deverá constar, no mínimo, os seguintes tópicos:

- a. Identificação dos profissionais da CONTRATADA envolvidos na transição, seus papéis e responsabilidades;
- b. Cronograma identificando as tarefas, recursos e marcos de referência;

- c. Estrutura e atividades de gerenciamento da transição, as regras propostas de relacionamento da CONTRATADA com a CONTRATANTE e com a atual prestadora de serviços, e os níveis de serviços propostos.
- d. Plano de gerenciamento de riscos, de contingência e de acompanhamento da transição;
- e. Estratégia de recuperação da documentação e/ou atualização da documentação dos sistemas/projetos, quando for o caso;
- f. Descrição de como se dará a customização de seus processos, metodologias, ferramentas e fluxo de atendimento durante a transição;
- g. Disponibilização de ferramentas de acompanhamento do processo de transição pela CONTRATANTE, em todas as suas fases;
- h. Solicitação do cadastramento e regularização dos acessos lógicos dos profissionais da CONTRATADA aos ambientes da CONTRATANTE, com as devidas permissões de acessos e perfis de usuário adequados aos serviços, antes da emissão do Termo de Compromisso de Confidencialidade.
- i. A cada mês de atraso para conclusão do processo de transição, a CONTRATADA será descontada em 2% (dois por cento) sobre o valor mensal fixo do Suporte Técnico.
- j. A aplicação dos fatores de níveis mínimos de serviço previstos no acordo de nível de serviço, bem como as respectivas sanções administrativas, ocorrerá somente após a conclusão do Plano de Transição, mesmo que haja prorrogação de prazo, não estando dispensada, contudo, a apuração dos indicadores do acordo de nível de serviço durante este período.

#### **8.16.7. Transição Final do Contrato**

**8.16.8.** A transferência de todo conhecimento adquirido ou desenvolvido, bem como toda informação produzida e/ou utilizada para a execução dos serviços contratados deverão ser disponibilizadas por meio de um Plano de Transição, endereçando toda a atividade necessária à completa transição.

**8.16.9.** O Plano de Transição deverá ser entregue pela CONTRATADA no prazo de 1 (um) mês antes do término da vigência do contrato, ou a qualquer tempo, por solicitação da CONTRATANTE, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias corridos.

**8.16.10.** O plano deverá identificar todos os compromissos, projetos, papéis, responsabilidades, artefatos, tarefas, data de início e prazo da transição, bem como todos os envolvidos com a transição, e ter a aprovação formal da CONTRATANTE.

**8.16.11.** Será de inteira responsabilidade da CONTRATADA a execução do Plano de Transição, bem como a garantia do repasse bem-sucedido de todas as informações necessárias para a continuidade dos serviços pela CONTRATANTE, ou empresa por este designada.

**8.16.12.** Durante o tempo requerido para desenvolver e executar o Plano de Transição, a CONTRATADA deve se responsabilizar pelo esforço que necessite dedicar à tarefa para completar a transição, sem custo adicional para a CONTRATANTE.

**8.16.13.** Todo o conhecimento adquirido ou desenvolvido, bem como toda informação produzida e/ou utilizada para a execução dos serviços contratados deverão ser

disponibilizados à CONTRATANTE ou a empresa por esta designada durante a execução do Plano de Transição.

## **8.17. DO VÍNCULO EMPREGATÍCIO**

**8.17.1.** Os profissionais e prepostos da CONTRATADA não terão qualquer vínculo empregatício com a CONTRATANTE, correndo por conta daquela (contratada), todas as obrigações decorrentes da legislação trabalhista, previdenciária, fiscal, comercial e outras correlatas. Da mesma forma deverá ser entendido o caso de subcontratação de serviços pela CONTRATADA, onde os subcontratados deverão ser vinculados, para todos os fins já supracitados neste item, à CONTRATADA.

**8.17.2.** A prestação de serviços decorrente da solução objeto deste Termo de Referência, não gera, sob hipótese alguma, vínculo empregatício entre empregados e subcontratados da CONTRATADA e a CONTRATANTE, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

**8.17.3.** Para efeitos de pessoalidade e subordinação direta, de que trata o item anterior, não poderão ser considerados desta forma, as tratativas entre os especialistas técnicos da CONTRATADA e os especialistas técnicos da CONTRATANTE, quando relacionadas à execução dos serviços prestados e contidas no escopo das atividades de responsabilidade da CONTRATADA, dada a imprescindibilidade de comunicação entre as equipes para o bom funcionamento da solução.

**8.17.4.** Em virtude da inexistência de vínculo empregatício entre os profissionais especialistas, que realizarão o suporte 7x24x365, da CONTRATADA e a CONTRATANTE, caberá àquela (contratada), a responsabilidade total quanto à substituição ou reposição tempestiva de mão-de-obra em casos de ausência temporária ou definitiva de seus profissionais, em vista do caráter contínuo do serviço, conforme explícito neste Termo de Referência.

## **9. DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO**

---

### **9.1. DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS ENTREGUES**

**9.1.1.** A presente contratação possui mecanismos que possibilitam a CONTRATANTE realizar o pagamento à CONTRATADA, na medida do cumprimento dos níveis mínimos de serviço, de forma a assegurar que a contraprestação financeira seja vinculada aos resultados entregues.

**9.1.2.** A qualidade dos serviços entregues será avaliada pelo cumprimento dos Níveis de Serviço e pela aderência às especificações formuladas pela CONTRATANTE, que utilizará indicadores e parâmetros para avaliar o desempenho da contratada em relação ao objeto descrito, regulamentando os níveis mínimos de qualidade dos serviços que necessita, a fim de garantir aos clientes da CONTRATANTE o funcionamento constante de seus serviços, com qualidade.

**9.1.3.** Os eventuais problemas relacionados à solução objeto quanto à entrega,

instalação, migração, manutenção, evolução e demais aspectos vinculados, serão tratados de acordo com os níveis de severidade atribuídos pela CONTRATANTE.

## 9.2. DA VIOLAÇÃO DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS

**9.2.1.** A violação de qualquer um dos níveis mínimos de serviço previsto neste documento só poderá ser desconsiderada pela CONTRATANTE, quando for decorrente de uma das seguintes ocorrências:

- a. Falha em equipamento de propriedade da CONTRATANTE;
- b. Falha decorrente de procedimentos operacionais da CONTRATANTE;
- c. Eventual interrupção programada, quando necessária ao aprimoramento e à implantação de adequações do serviço, desde que comunicada pela CONTRATADA com até 10 (dez) dias úteis de antecedência, exceto as emergenciais,
- d. Falhas decorrentes de indisponibilidade nos *links* da CONTRATANTE com a CIP.

## 9.3. DOS PROBLEMAS NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

**9.3.1.** Em caso de problemas durante a utilização do *software*, a CONTRATANTE acionará a CONTRATADA para manutenções corretivas. Ao acionar a CONTRATADA, a CONTRATANTE classificará o problema em um dos níveis de severidade descritos na tabela abaixo. Cada nível de severidade possui diferentes níveis mínimos de serviço, conforme tabela a seguir.

SEVERIDADE	DESCRIÇÃO	PZO PARA INÍCIO DO ATENDIMENTO
Alta	1. Problemas que ocasionem indisponibilidade ou comprometimento de segurança do software ou de sistemas que dependam do software. Ex.: software não realiza	0,08 horas (15 minutos) corridas

	<p>mais nenhuma transferência.</p> <p>Problemas que ocasionem deterioração de desempenho do software ou de sistemas que dependam do software; problemas para os quais possamos adotar soluções de contorno temporárias. Ex.: software passa a realizar transferência em uma velocidade mais baixa que a usual sem motivo aparente.</p>	
Média	<p>2. Problemas relacionados às funcionalidades das ferramentas ou de acesso a elas, de forma a não afetar a integralidade da prestação de serviços, porém afetando sua qualidade.</p> <p>Ex.: Restrição no acesso à ferramenta, de forma pontual, diminuindo a capacidade de atendimento das demandas.</p>	0,04 horas (30 minutos) corridas.

Baixa	Problemas que ocasionem impactos a componentes específicos do software ou a sistemas que dependem de funcionalidades específicas do software para serem executados; problemas que restrinjam significativamente o desempenho do software ou de sistemas que dependem do software, problemas que ocasionem indisponibilidade de funcionalidades não críticas do software. Ex.: software não emite mais relatório.	0,02 horas (45 minutos) corridas.
-------	--	-----------------------------------

Tabela 08: Níveis Mínimos de Serviço para Início do Atendimento

**9.3.2.** Considera-se hora útil aquela que está compreendida no período de segunda a sexta, entre 06h00min e 23h00min e considera-se hora corrida aquela contada de minuto a minuto, sem considerar se as horas correm em dias úteis ou não.

**9.3.3.** A contagem de prazo para o início do atendimento da demanda se dará a partir da abertura do chamado técnico e, somente será encerrada com o atendimento formalizado.

**9.3.4.** Em caso de erro na classificação da severidade atestada pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá notificar a CONTRATANTE, preferencialmente por *e-mail*, evidenciando a razão do equívoco e solicitando a devida correção na classificação e a abertura de novo prazo para o início do atendimento.

#### 9.4. DAS DEFINIÇÕES DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

**9.4.1.** No caso de extrapolação dos prazos definidos neste documento, será aplicado

um redutor sobre o valor da fatura mensal do contrato global, referente a cada nível de severidade, conforme a tabela abaixo.

<b>SEVERIDADE</b>	<b>REDUTOR</b>	<b>REFERÊNCIA</b>
Alta	0.5%	Fatura Global
Média	0,3%	Fatura Global
Baixa	0,1%	Fatura Global

Tabela 09: Redutores

**9.4.2.** O redutor será aplicado sempre que houver descumprimento dos prazos estabelecidos neste presente documento quanto aos Serviços Evolutivos, Treinamentos e entregas das tecnologias que compõem o objeto solução.

**9.4.3.** A definição dos graus de severidade para os itens não elencados neste documento, ficará a cargo da CONTRATANTE.

**9.4.4.** O redutor será aplicado por hora corrida extrapolada.

**9.4.5.** O total de descontos não poderá extrapolar 20% (vinte por cento) da fatura global.

**9.4.6.** Após 6 (seis) meses de aplicação consecutiva de redução, serão tomadas ações administrativas com vistas à rescisão contratual, por inexecução parcial.

## 9.5. DA FIXAÇÃO DOS VALORES E PROCEDIMENTO PARA RETENÇÃO OU GLOSA NO PAGAMENTO E SANÇÕES

**9.5.1.** Os valores concernentes à solução objeto deste Termo de Referência, bem como a seus acessórios, estarão sujeitos à retenção, glosa e aplicação de sanções pelo não cumprimento dos requisitos e prazos estabelecidos para entrega, execução ou quaisquer outros fatores que impliquem em não atendimento aos Níveis Mínimos de Serviços estabelecidos.

**9.5.2.** Havendo descumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço, o valor correspondente ao respectivo objeto, será abatido por valores de redução calculados conforme critérios estabelecidos.

**9.5.3.** A tabela abaixo faz referência aos prazos e respectivos descontos aplicados à fatura mensal de pagamento pelos serviços prestados, em caso de não atendimento aos Níveis Mínimos de Serviço concernentes à Entrega, Implantação, Migração e

Treinamentos da solução.

<b>Severidade</b>	<b>Prazo de Atendimento após a abertura do Chamado Técnico</b>	<b>Fatura mensal a ser paga</b>	<b>Desconto por descumprimento</b>
Alta	Até 4 (quatro) horas.	100%	-
	Atraso de até 2 (duas) horas.	98%	2%
	Atraso de até 24 (vinte e quatro) horas.	95%	5%
	Atraso superior a 24 (vinte e quatro) horas.	90%	10%
Média	Até 24 (vinte e quatro) horas.	100%	-
	Atraso de até 2 (dois) dias corridos.	98%	2%
	Atraso acima de 2 (dois) dias corridos.	95%	5%
	Totalizando 7 (sete) dias de atraso.	90%	10%
Baixa	Até 7 (sete) dias corridos.	100%	-
	Atraso de um dia.	98%	2%
	A partir do 3º (terceiro) dia de atraso.	95%	5%
	Totalizando 30 dias de atraso.	90%	10%

Tabela 10- Níveis Mínimos de Serviço para aplicação de solução

**9.5.4.** Por decisão consensual das partes, poderá ser celebrado termo aditivo ao

contrato com Acordo de Níveis de Serviço ajustado, observando-se a legislação pertinente e as regras definidas neste Termo de Referência.

**9.5.5.** Após a solução definitiva para o(s) problema(s) apresentado(s) na execução do serviço, a CONTRATADA deverá encaminhar ao BANPARÁ, em um prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, o diagnóstico da ocorrência e a comprovação da respectiva correção.

## **10. DOS REQUISITOS DE HABILITAÇÃO**

---

### **10.1. DOS REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

**10.1.1.** A CONTRATADA deverá apresentar atestado de capacidade técnica (declaração ou certidão), DECLARAÇÃO DE CAPACIDADE TÉCNICA, em papel timbrado e com identificação do emitente (nome completo, *e-mail* e telefone de contato), em original ou cópia autenticada, emitido por empresa pública ou privada, comprovando o perfeito cumprimento das obrigações relativas à prestação dos serviços de manutenção dos *softwares* presentes no objeto desse documento, com características técnicas e complexidade similares ao objeto especificado neste Termo de Referência, comprovando a execução de quantitativos de no mínimo 50% (cinquenta por cento) total dos itens previstos nesse edital, informando o período e o local da prestação dos serviços. **Caso seja necessário, a CONTRATADA poderá apresentar mais de um atestado, a fim de comprovar a capacidade nas tecnologias.**

**10.1.2.** A CONTRATADA deverá apresentar comprovação técnica, através de atestado emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, nacional ou estrangeira, cumulativamente:

a. Experiência em instalação, configuração, suporte, migração, operação e manutenção da solução objeto, em uma rede de pelo menos 250 (duzentos e cinquenta) ativos, 1500 (mil e quinhentos) jobs de processamento e 1000 (mil) usuários;

b. Experiência comprovada na implantação, migração, configuração e suporte da ferramenta BMC Control-M 9.0.20 ou superior;

c. Atestado de experiência comprovada na configuração, integração e suporte dos módulos BMC Control-M MFT, BMC Control-M Archive e BMC Control-M Change Manager;

d. Atestado de experiência comprovada na implantação do módulo Control-M Change Manager com criação de esteira devops de Jobs;

e. Atestado de experiência comprovada na integração das soluções BMC Control-M e

BMC Discovery com aplicações externas, tais como ferramentas de ITSM e ferramentas de monitoramento;

f. Atestado de experiência comprovada na implantação de Jobs BIM, para análise e monitoramento de estatísticas de processamento e implementação de serviços de negócio com automação de rotinas;

g. Atestado de experiência comprovada na implantação, atualização, configuração e suporte da ferramenta BMC Discovery 22.1 ou superior, em um ambiente com ao menos 200 dispositivos de rede e 250 servidores;

h. Atestado de experiência comprovada na integração da ferramenta BMC Discovery com CMDB da ferramenta Cherwell Service Management;

i. Atestado de experiência comprovada no mapeamento e desenho de aplicações/serviços através da ferramenta BMC Discovery;

j. Atestado de experiência comprovada na implantação, atualização, configuração e suporte da ferramenta BMC Client Management 21.02 ou superior, em um ambiente com ao menos 2000 estações de trabalho e 2000 usuários;

k. Atestado de experiência comprovada em implantação, configuração, migração e suporte de ferramentas ITSM low-code;

l. Atestado de Experiência comprovada na prestação de serviço de instalação, configuração, migração e suporte técnico na ferramenta de ITSM Cherwell Service Management 9.2 ou superior;

m. Atestado de Experiência comprovada na prestação de serviço de integração das ferramentas BMC Control-M e BMC Discovery com aplicações desenvolvidas em linguagem PHP e Java Script;

n. Atestado de Experiência comprovada no desenvolvimento, suporte e manutenção de aplicações desenvolvidas nas linguagens PHP e JavaScript;

o. Atestado de Experiência comprovada em gestão de projeto de Tecnologia da Informação, com a utilização dos processos e modelos PMBok;

p. Atestado de experiência comprovada em implantação de malhas de Jobs em ambiente bancário, com BMC Control-M;

q. A licitante deverá apresentar atestado (ou atestados) emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, nacional ou estrangeira, que comprove que esta já executou, ou vem executando, no mínimo 30% da quantidade de UST a ser contratada, em sistemas do ecossistema BMC, tais como BMC Discovery, BMC Client Management e BMC Control-M;

r. Experiência na criação de *dashboards* de análise e monitoração de experiência do usuário da rede na utilização de serviços de TI;

s. Experiência no mapeamento e monitoração de performance de rede de pelo menos 10 serviços;

t. Experiência comprovada na prestação de serviço de instalação, configuração, customização e suporte técnico na ferramenta de ITSM, objeto deste TR, ou solução similar, com no mínimo 20 painéis customizados, integrações com webservices e processos ITIL implementados.

u. Devido à complexidade e criticidade dos serviços e TI a serem mantidos, a LICITANTE deve comprovar que possui maturidade adequada para a gestão de serviços de TI aderente às melhores práticas de mercado, apresentando certificação nível 1 (ou superior) do CMMI-SVC ou nível G (ou superior) do MPS-BR-SV ou ISO/IEC 12.207.

**10.1.3.** Em caso de eventuais dúvidas na comprovação referente aos documentos de capacitação técnica, a CONTRATANTE poderá, entre outros, usar dos seguintes mecanismos:

- a. Diligência às fontes de informação;
- b. Inspeção *in loco* para caracterização das evidências de capacidade;
- c. Requerimento de acesso aos contratos referidos em atestado ou aos seus artefatos.

**10.1.4.** Os atestados, certidões, declarações deverão ser apresentados em papel timbrado da pessoa jurídica, contendo a identificação do signatário, nome, endereço, telefone e, se for o caso, correio eletrônico para contato, devendo indicar as características, quantidades e prazos das atividades executadas ou em execução pela licitante vencedora.

**10.1.5.** Não serão considerados conjuntamente atestados de empresas controladas ou coligadas para fins de habilitação.

10.1.5.1. É permitida a apresentação de atestados de capacidade técnica emitidos em nome de outra empresa da qual a licitante seja subsidiária integral e/ou de subsidiária integral pertencente a licitante, desde que pertencente à mesma atividade econômica.

**10.1.6.** A CONTRATADA deverá apresentar, declaração de que dispõe ou disporá de profissionais com os perfis e certificações exigidos neste presente documento.

## 10.2. DOS DOCUMENTOS COMPROBATÓRIOS DOS CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE

**10.2.1.** As empresas credenciadas deverão observar os critérios de sustentabilidade estabelecidos pelo Banco, nos termos do art. 28, do Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará, através da Declaração de Cumprimento de Condições de Sustentabilidade, constante no Adendo II deste TR, que deverá ser apresentado juntamente com os documentos de habilitação.

## 10.3. DOS REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO FINANCEIRA

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

- I. Certidão negativa de feitos sobre falência, expedida pelo cartório distribuidor da comarca da sede da pessoa jurídica, somente será aceita com o prazo máximo de

90 (noventa) dias, contados da data de sua emissão.

- II. Agente econômico em recuperação judicial ou extrajudicial pode participar de licitação, desde que atenda às condições para comprovação da capacidade econômica e financeira previstas no edital.
- III. Balanço patrimonial e demais demonstrações contábeis do último exercício social, já exigível e apresentado na forma da lei.
- IV. Para Sociedades Anônimas, cópia autenticada da publicação do balanço em diário oficial ou jornal de grande circulação da sede da empresa Licitante;
- V. Para as Sociedades Limitadas e demais empresas, cópias legíveis e autenticadas das páginas do livro diário, onde foram transcritos o balanço patrimonial e a demonstração do resultado do último exercício social, com os respectivos termos de abertura e de encerramento registrados na Junta Comercial; ou no caso de empresas com obrigatoriedade por lei de Registro de suas demonstrações em outros órgãos, deverá apresentar tais demonstrações registradas em tais órgãos".
- VI. Demonstrações contábeis elaboradas via escrituração contábil digital, através do Sistema Público de Escrituração Digital – SPED. Os tipos societários obrigados e/ou optantes pela Escrituração Contábil Digital – ECD, consoante disposições contidas no Decreto nº 6.022/2007, regulamentado através da IN nº 2003/2021 da RFB e alterações, apresentarão documentos extraído do Sistema Público de Escrituração Digital – SPED na seguinte forma:
  - A. Recibo de Entrega de Livro Digital transmitido através do Sistema Público de Escrituração Digital – SPED, nos termos do decreto 8.683/2016, desde que não haja indeferimento ou solicitação de providências;
  - B. Termos de Abertura e Encerramento do Livro Diário Digital extraídos do Sistema Público de Escrituração Digital – SPED;
  - C. Balanço e Demonstração do Resultado do Exercício extraídos do Sistema Público de Escrituração Digital – SPED.
- VII. As empresas com menos de 01 (um) ano de existência, que ainda não tenham balanço de final de exercício, deverão apresentar demonstrações contábeis envolvendo seus direitos, obrigações e patrimônio líquido, relativos ao período de sua existência, bem como, balanço de abertura ou documento equivalente, devidamente assinado por contador e arquivado no órgão competente.
- VIII. Índices de Liquidez Corrente (LC), de Liquidez Geral (LG) e de Solvência Geral

(SG) superiores a 1 (um):

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

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

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

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

**10.3.2.** As empresas que apresentarem quaisquer dos índices calculados na alínea anterior iguais ou inferiores a um ( $\leq 1$ ) deverão comprovar Capital Social ou Patrimônio Líquido de valor não inferior a 10% (dez por cento) do valor cotado na sessão.

**10.3.3.** As microempresas ou empresas de pequeno porte devem atender a todas as exigências para comprovação da capacidade econômica e financeira previstas no edital.

**10.3.4.** Ainda, nos casos de consórcios, se permitido em edital, cada um dos consorciados devem apresentar a integralidade dos documentos sobre as condições econômicas e financeiras exigidos no edital.

#### **10.4. DOCUMENTOS COMPLEMENTARES**

**10.4.1.** O licitante, caso os serviços em nuvem sejam prestados fora do território nacional, deverá apresentar, ainda, os seguintes documentos complementares:

10.4.1.1. Comprovação da existência de convênio para troca de informações entre o Banco Central do Brasil e as autoridades supervisoras dos países onde os serviços serão prestados, relacionados na Proposta específica;

I - No caso de inexistência do convênio, o licitante não será automaticamente desclassificado, **mas fica ciente de que a efetiva contratação estará condicionada à autorização do Banco Central do Brasil, nos termos do §1º do Artigo 16 da Resolução BACEN nº 4.893/21.**

II - Caso o BACEN não autorize a contratação, o licitante será desclassificado e o BANPARÁ poderá convocar os demais licitantes, observada a ordem de classificação.

**10.4.1.2.** Declaração de que a prestação dos serviços não causará prejuízos ao funcionamento regular do CONTRATANTE nem embaraço à atuação do Banco Central do Brasil, assegurando que a legislação e a regulamentação nos países e nas regiões em cada país onde os serviços serão prestados não restringem nem impedem o acesso do CONTRATANTE e do Banco Central do Brasil aos dados e às informações.

10.4.1.3. Declaração de conformidade à Resolução CMN nº 4.893 de 2021, do Banco Central do Brasil (**ANEXO IV do Edital**);

10.4.1.4. Documentação referente as suas políticas de segurança e diretrizes para garantir o controle do acesso físico e lógico do ambiente do provedor.

## **11. DA ADJUDICAÇÃO DO OBJETO**

---

### **11.1. DA AJUDICAÇÃO GLOBAL DO OBJETO**

#### **11.1.1. Justificativa pela forma de Adjudicação**

#### **11.1.2. A súmula nº 247 do Tribunal de Contas da União diz que:**

*“É obrigatória a admissão da adjudicação por item e não por preço global, nos editais das licitações para a contratação de obras, serviços, compras e alienações, cujo objeto seja divisível, desde que não haja prejuízo para o conjunto ou complexo ou perda de economia de escala, tendo em vista o objetivo de propiciar a ampla participação de licitantes que, embora não dispondo de capacidade para a execução, fornecimento ou aquisição da totalidade do objeto, possam fazê-lo com relação a itens ou unidades autônomas, devendo as exigências de habilitação adequar-se a essa divisibilidade”*

11.1.3. Desse modo, como o requisito definido pela súmula acima, o parcelamento só pode ocorrer quando há viabilidade técnica para sua adoção, no caso do objeto deste edital este requisito ficaria comprometido uma vez que, caso a empresa que forneceu a solução não forneça o suporte, isto poderia gerar:

- a. Grande quantidade de erros e retrabalhos nos processos;
- b. Dificuldade de consolidar e analisar as informações;

c. Demora na detecção dos problemas;

11.1.4. Dificuldades semelhantes a essas seriam encontradas, caso ocorresse a orientação técnica por outra empresa diferente da que forneceu a solução.

11.1.5. Assim sendo, entendemos que embora os objetos possam ser sejam divisíveis, há interesse técnico na manutenção da unicidade.

## **12. DAS CONDIÇÕES DE CONTRATAÇÃO**

---

12.1.1. Para que o adjudicatário possa assinar o contrato, será necessário apresentar a documentação que comprove a capacidade técnica, conforme requisitos explícitos neste Termo de Referência e seus respectivos subitens.

12.1.2. A Licitante vencedora será convocada pela CONTRATANTE para assinar o Contrato, tendo o prazo de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento da notificação, para comparecer à Administração, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das penalidades previstas cabíveis.

12.1.3. Deverá apresentar os documentos comprobatórios de declarações que foram exigidas dos licitantes na qualificação técnica (fase de habilitação), bem como demais exigências legais.

12.1.4. A recusa injustificada da Licitante em assinar o CONTRATO no prazo acima estabelecido caracteriza descumprimento total da obrigação, sujeitando-se às sanções legalmente cabíveis.

12.1.5. Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do Termo de Contrato, a Administração poderá encaminhá-lo para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR) ou meio eletrônico, para que seja assinado no prazo de 05 (cinco) dias, a contar da data de seu recebimento.

12.1.6. O prazo previsto para assinatura poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração.

12.1.7. Previamente à contratação, a Administração realizará consulta online ao SICAF, para identificar possível proibição de contratar com o Poder Público e verificar a manutenção das condições de habilitação, nos termos do artigo 3º, da IN SLTI/MPOG nº 03, de 26/04/2018, cujos resultados serão anexados aos autos do processo.

12.1.8. Na hipótese de irregularidade do registro no SICAF, o adjudicatário deverá regularizar a sua situação perante o cadastro no prazo de até 05 (cinco) dias, sob pena de aplicação das penalidades previstas neste Termo de Referência, Edital e Anexos.

12.1.9. Se o adjudicatário, no ato da assinatura do Termo de Contrato não comprovar que mantém as condições de habilitação, ou quando, injustificadamente, recusar-se à assinatura, poderá ser convocado outro Licitante, desde que respeitada a ordem de classificação, para, após a verificação da aceitabilidade da proposta, negociação e comprovados os requisitos de habilitação, celebrar a contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital e das demais cominações legais.

## **13. DA GARANTIA**

---

### 13.1. DA GARANTIA CONTRATUAL

13.1.1. A CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data da assinatura do instrumento de contrato, comprovante de prestação de garantia de execução correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, cabendo-lhe optar entre as modalidades caução em dinheiro, seguro-garantia ou fiança bancária.

13.1.2. Os prazos das garantias contratuais apresentadas pela contratada (títulos, seguro, fiança ou caução) deverão ser ampliados até que sejam cumpridas as obrigações que ensejam a liberação das garantias. Assim sendo, caso os serviços a serem prestados se estendam além do previsto, deverá a CONTRATADA, em até 5 (cinco) dias antes do término do prazo da garantia, apresentar nova garantia com prazo de expiração compatível com o novo prazo provável de término do serviço.

13.1.3. A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deve assegurar o pagamento de prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e multas moratórias e compensatórias aplicadas pela CONTRATANTE à CONTRATADA;

13.1.4. A inobservância do prazo fixado para a apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).

**13.1.5. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a**

**CONTRATANTE a:**

a. Promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas obrigações, aplicando, se for o caso, a hipótese de dispensa de licitação prevista no **inciso VI do Artigo 29 da Lei n. 13.303/2016**; ou

b. Reter o valor da garantia dos pagamentos eventualmente devidos à CONTRATADA até que a garantia seja apresentada.

13.1.6. No caso de rescisão contratual por culpa exclusiva da CONTRATADA, após o exercício de ampla defesa e contraditório por parte desta, o valor da garantia reverterá em favor da CONTRATANTE a fim de sanar prejuízos apurados, sem prejuízo da cobrança de indenização por perdas e danos porventura causados à CONTRATANTE.

13.1.7. Em caso de reajuste, o valor da garantia de execução deverá ser revisto para se adequar à nova realidade do contrato.

13.1.8. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger o período de vigência do contrato, respeitadas as liberações previstas neste documento.

**13.1.9. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:**

a. Prejuízo advindo do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

b. Prejuízos causados à CONTRATANTE ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

c. As multas moratórias e punitivas aplicadas pela CONTRATANTE à CONTRATADA;

d. Obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não honrada pela CONTRATADA.

13.1.10. Caso o valor da garantia seja utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data em que for notificada.

**13.1.11. A CONTRATANTE não executará a garantia na ocorrência de uma ou mais das seguintes hipóteses:**

- a. Caso fortuito ou força maior;
- b. Alteração, sem prévia anuência da seguradora, das obrigações contratuais;
- c. Descumprimento das obrigações pela CONTRATADA decorrentes de atos ou fatos praticados pela Administração;
- d. Atos ilícitos dolosos praticados por empregados da Administração.

13.1.12. Cabe à própria CONTRATANTE apurar a isenção da responsabilidade prevista nas alíneas acima, não sendo a entidade garantidora parte no processo instaurado pela CONTRATANTE.

**13.1.13. Será considerada extinta a garantia:**

- a. Com a devolução da apólice, carta de fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da CONTRATANTE, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato;
- b. No término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros.

13.1.14. A perda da garantia em favor da CONTRATANTE, por inadimplemento das obrigações contratuais, far-se-á de pleno direito, independentemente de qualquer procedimento judicial ou extrajudicial e sem prejuízo das demais sanções previstas no contrato.

**13.2. DA GARANTIA DO OBJETO**

13.2.1. A CONTRATADA deverá prestar ampla garantia contratual a todos os produtos entregues e serviços prestados, em todo o ambiente de execução, durante toda a vigência contratual, contados do recebimento definitivo pela CONTRATANTE do produto ou serviço, corrigindo qualquer vício ou problema encontrado, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE.

13.2.2. Será considerado vício do produto ou serviço, entre outras situações estabelecidas em lei, o não atendimento dos requisitos tratados nos anexos do Edital (requisitos de documentação, requisitos funcionais, requisitos tecnológicos e

arquiteturais, requisitos de segurança, requisitos de usabilidade e dos níveis de serviço estabelecidos).

13.2.3. A garantia técnica se estenderá por até 90 (noventa) dias após o término de vigência do Contrato. No período de garantia do objeto, a CONTRATADA deverá corrigir vícios ou falhas detectadas em serviços realizados ou em produtos colocados em produção antes do término da vigência contratual ou que tenham surgido em decorrência de ação corretiva realizada pela própria CONTRATADA, inclusive nos casos em que essa ação tenha ocorrido durante esse período de garantia. A não correção dos vícios ou problemas detectados dentro da garantia técnica prorrogará automaticamente seu prazo por mais 90 (noventa) dias, até que todos os vícios e problemas sejam resolvidos.

13.2.4. Uma possível atuação emergencial da CONTRATANTE, alterando qualquer produto entregue no sentido de reestabelecer o funcionamento da Solução, em decorrência da não atuação tempestiva e eficaz da CONTRATADA dentro dos prazos de atendimento estabelecidos em Contrato, não afetará a garantia do objeto.

13.2.5. São condições de garantia as quais a CONTRATADA deverá se comprometer a prestar em relação ao objeto/serviço, bem como o período de cobertura:

- a. A contratada deverá disponibilizar suporte técnico 24x7 pelo período de 60 meses com profissionais capacitados e conhecedores da solução;
- b. Os Treinamentos e workshops devem ser fornecidos por profissional(is) capacitado(s) e conhecedor(es) da solução.

## **14. DA ENTREGA**

---

14.1. Em até 15 (quinze) dias úteis após a assinatura do contrato, todas as licenças, objeto deste Termo de Referência, deverão ser entregues pela CONTRATADA.

14.2. As licenças deverão ser entregues em sua totalidade à CONTRATANTE até o prazo estabelecido para este fim, sob pena de sanção.

14.3. A entrega dos *softwares* dar-se-á pelo sítio do fabricante na Internet, por meio de descarregamento (*download*) dos produtos.

14.4. Em até 10 (dez) dias corridos a partir da reunião preliminar, o BANPARÁ solicitará a instalação, que deverá iniciar no prazo de até 15 (dez) dias úteis pela CONTRATADA e deverá ser concluída no prazo de até 30 (trinta) dias corridos.

14.5. Os serviços de sustentação 24x7x365 deverão iniciar em até 5 (cinco) dias úteis após a finalização da fase de implantação da solução, compreendendo assim, os processos de instalação e migração das ferramentas.

14.6. Em até 60 (sessenta) dias corridos a partir da assinatura do Contrato o BANPARÁ solicitará o treinamento, que deverá ser iniciado no prazo de até 15 (quinze) dias úteis pela CONTRATADA.

14.7. A CONTRATADA deverá apresentar o conjunto de mídias, ou o endereço público de *internet*, contendo a versão mais recente do *software*.

#### 14.8. DOS RELATÓRIOS A SEREM ENTREGUES A CADA PERÍODO DE APURAÇÃO FINALIZADO

14.8.1. Mensalmente, a partir do primeiro dia útil após o encerramento do período de apuração, a CONTRATADA deverá entregar ao agente de fiscalização técnica designado pela CONTRATANTE os seguintes documentos:

a. Termo de Recebimento Parcial (Modelo disponível no **ADENDO VII**) sintetizando as atividades do Serviço de Suporte que, durante o período de apuração, foram realizadas pela equipe da CONTRATADA, relacionados aos atendimentos, com os seus respectivos tempos de atendimentos e o desconto a ser realizado se for o caso;

b. Relatório com todas as Ordens de Serviço atendidas entregues ao Banco durante o período de apuração (conforme modelo disponível no **ADENDO X**) com seus respectivos Laudos (nos casos de Ordens de Serviço relacionadas ao Projeto Ágil deverá ser apresentado o Roteiro de Execução da OS) e Termos de Recebimento Provisórios assinados e datados.

14.8.2. A CONTRATADA deverá indicar nos Relatórios os níveis de serviço aferidos e os correspondentes valores de remuneração considerando-se o fator de atendimento do indicador de nível de serviço pertinente, calculado conforme tópico referente a NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO, sendo esta uma condição necessária para a CONTRATANTE emitir **TERMO DE RECEBIMENTO PARCIAL** (ou Termo de Recebimento Definitivo, se for o caso) em relação às atividades elencadas no parágrafo acima para o período de apuração em questão.

14.8.3. Caso identifique divergência nas informações apresentadas no Relatório do Serviço de Suporte Técnico Especializado ou caso verifique o descumprimento de outras obrigações contratuais por parte da CONTRATADA, o agente de fiscalização designado pela CONTRATANTE deve comunicar o preposto da CONTRATADA, indicando, expressamente, o que deve ser corrigido e o prazo máximo para a

correção, bem como deverá solicitar, se for o caso, a emissão de novo Relatório do Serviço de Suporte Técnico Especializado. A cada reapresentação desse relatório, abrem-se novamente os prazos para Recebimento Provisório e para Recebimento Parcial, conforme fluxo descrito no tópico DO RECEBIMENTO DO OBJETO, podendo tais prazos — apenas nesta hipótese de correção — ser reduzidos à metade, se houver anuência da CONTRATANTE.

## **15. DO RECEBIMENTO DO OBJETO**

---

15.1. No contexto deste Termo de Referência, define-se **“RECEBIMENTO PROVISÓRIO”** conforme estabelece o item 1, alínea “a”, do Artigo 88 do Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará, ou seja, recebimento provisório é aquele que a CONTRATANTE realiza “no caso de aquisição de equipamentos e outros objetos em que seja necessário, para sua avaliação, que a posse dos mesmos seja transferida ao Banpará, sem representar qualquer tipo de aceite ou consideração sobre o adimplemento das obrigações pelo contratado”;

15.2. No contexto deste Termo de Referência, define-se **“RECEBIMENTO PARCIAL”** conforme estabelece o item 1, alínea “b”, do Artigo 88 do Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará, ou seja, recebimento parcial é aquele “relativo a etapas ou parcelas do objeto, definidas no contrato ou nos documentos que lhe integram, representando aceitação da execução da etapa ou parcela”;

15.3. No contexto deste Termo de Referência, define-se **“RECEBIMENTO DEFINITIVO”** conforme estabelece o item 1, alínea “c”, do Artigo 88 do Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará, ou seja, recebimento definitivo é aquele “relativo à integralidade do contrato, representando aceitação da integralidade do contrato e liberação do contratado tocante a vícios aparentes”;

15.4. **Conforme prevê o item 2, alínea “a”, do Artigo 88 do Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará, o Recebimento Provisório deverá ocorrer, a contar da comunicação por parte da CONTRATADA direcionada ao agente de fiscalização designado pela CONTRATANTE, no prazo de até 05 (cinco) dias úteis;**

15.5. **Conforme prevê o item 2, alínea “b”, do Artigo 88 do Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará, o Recebimento Parcial deverá ocorrer, a contar da comunicação por parte da CONTRATADA direcionada ao agente de**

fiscalização designado pela CONTRATANTE, no prazo de até 05 (cinco) dias úteis;

15.6. Conforme prevê o item 2, alínea “c”, do Artigo 88 do Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará, o Recebimento Definitivo deverá ocorrer, a contar da comunicação por parte da CONTRATADA direcionada ao agente de fiscalização designado pela CONTRATANTE, no prazo de até 30 (trinta) dias úteis;

15.7. A Nota Fiscal/Fatura somente poderá ser emitida após recebimento do Termo de Recebimento Parcial ou após o recebimento do Termo de Recebimento Definitivo, conforme for o caso, e o prazo para a CONTRATANTE realizar o pagamento será conforme estabelecido no instrumento de Contrato, não podendo tal prazo ser superior a 30 (trinta) dias úteis (a contar da data da emissão da Nota Fiscal/Fatura), conforme determina o item 2 do Artigo 89 do Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará;

15.8. Deverão ser respeitados o fluxo e as condições descritas nos demais itens deste Tópico, sem prejuízo das demais determinações contratuais.

#### 15.9. DO PROCEDIMENTO DE TESTE E INSPEÇÃO PARA RECEBIMENTO

15.9.1. Toda funcionalidade, em qualquer tipo de serviço de Manutenção, antes de entrar em produção, deverá passar por teste unitário, teste de integração, teste funcional, teste de carga e teste de segurança, salvo determinação contrária da CONTRATANTE. Serviços de integração com aplicações externas e aplicações legadas, rotinas de ETL (Extração, Transformação e Carga de dados) e relatórios deverão também passar pelos procedimentos de teste cabíveis entre os anteriormente citados.

15.9.2. O conjunto de testes citados no item anterior deverá ser repetido em cada ambiente integrante do ambiente computacional a cargo da CONTRATADA, de acordo com a necessidade de cada funcionalidade, seguindo-se, para tanto, o que for acordado entre os contraentes na reunião inicial para definição da Ordem de Serviço ou por ocasião da aprovação do planejamento da O.S.

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

testes, cenários testados e respectivos resultados.

15.9.4. Qualquer funcionalidade, em qualquer tipo de serviço de Manutenção, antes de entrar em produção, deve passar sequencialmente por todos os ambientes integrantes do ambiente de execução, recebendo, antes de avançar (para o próximo ambiente integrante), autorização formal da CONTRATANTE via correio eletrônico ou por outro meio acordado entre CONTRATANTE e CONTRATADA na reunião inicial para definição da Ordem de Serviço ou por ocasião da aprovação do planejamento da O.S ou conforme determinado na reunião de abertura do contrato.

15.9.5. Os produtos resultantes dos serviços serão entregues nos repositórios, canais e formatos definidos pela CONTRATANTE. Tais mecanismos podem mudar no decorrer da execução do contrato, conforme necessidade da CONTRATANTE.

15.9.6. A CONTRATANTE possui as seguintes formas principais para viabilização de implantação das entregas realizadas:

a. Fluxo via SVN: a CONTRATADA entrega o pacote de atualização no diretório disponibilizado pela CONTRATANTE. Fica a cargo da CONTRATANTE, por meio de seus analistas, a criação da demanda de atualização no ambiente adequado. A CONTRATADA permanece acompanhando todo o andamento da atualização prestando o devido apoio quando necessário;

b. Fluxo via Esteira de atualização: É responsabilidade do analista da CONTRATANTE a criação da *branch* no ambiente. A CONTRATADA utiliza a *branch* para envio da atualização do código fonte, ficando a cargo do analista da CONTRATANTE o envio do pacote para atualização no ambiente adequado;

c. Fluxo para configuração de equipamentos e ambientes de sistemas: a CONTRATADA realiza em seu ambiente de testes, ou ambiente viabilizado pela CONTRATANTE, de acordo com as condições deste, toda a configuração necessária em servidor e ambiente de software para o atendimento das necessidades da solução objeto e providencia a entrega para que a CONTRATANTE possa aplicar em seus respectivos ambientes as configurações garantindo a continuidade dos serviços de acordo com o crescimento do negócio.

## 15.10. QUALIDADE DO SOFTWARE

15.10.1. O objetivo primordial da qualidade do *software* é a entrega de um aplicativo em conformidade com os requisitos funcionais e não funcionais contratados e observância aos padrões de desenvolvimento nos normativos e modelos de desenvolvimento da CONTRATANTE.

15.10.2. Os serviços de execução de testes fazem parte do ciclo de vida de cada demanda enviada à CONTRATADA, seja ela de novo sistema, de manutenção (evolutiva, perfectiva, adaptativa, melhoria de código ou corretiva) ou de desenvolvimento de novos sistemas, não cabendo qualquer pagamento adicional para execução de tais atividades.

15.10.3. A CONTRATADA deverá executar todos os testes sobre o produto de software construído ou alterado, de acordo com as diretrizes estabelecidas na estratégia de testes do sistema e conforme planejamento de testes para cada *sprint*, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

15.10.4. A CONTRATADA é responsável pelo planejamento, priorização, modelagem e execução dos testes necessários a cada demanda/projeto contratado, respeitadas as diretrizes previstas na estratégia de testes do sistema e conforme orientações dos processos de desenvolvimento da CONTRATANTE.

15.10.5. A aprovação dos resultados obtidos durante as atividades realizadas pela CONTRATADA, conforme item anterior é prerrogativa exclusiva da CONTRATANTE que, a seu critério, também poderá realizá-las, de maneira parcial ou integral, caso julgue necessário.

15.10.6. A CONTRATADA será responsável pela instalação e/ou configuração nos ambientes não produtivos da CONTRATANTE, necessárias ao funcionamento dos sistemas ou das funcionalidades relacionadas com a demanda de manutenção ou novo sistema.

15.10.7. O registro dos casos de testes, a sua completude e cobertura dos testes realizados pela CONTRATADA será obtido na ferramenta de gestão de testes a ser disponibilizada pela CONTRATANTE e atendendo aos indicadores de qualidade previstos neste Termo de Referência.

15.10.8. Os artefatos e dados de testes gerados serão mantidos na ferramenta de gestão de testes a ser disponibilizada pela CONTRATANTE para a coleta de evidências e geração de indicadores.

15.10.9. Em caso de ausência da ferramenta de gestão de testes, a CONTRATADA deverá apresentar toda a documentação correlata que evidencie os procedimentos adotados, bem como os resultados obtidos durante a realização dos testes.

15.10.10. A CONTRATADA será responsável pela produção de massa de testes nos volumes, na abrangência e nos ambientes necessários para sustentar a execução de todos os testes que garantam a qualidade do *software* (requisitos funcionais e não funcionais) produzido.

15.10.11. A CONTRATADA deverá automatizar a execução dos testes realizados, produzindo scripts de testes que serão executados pelas ferramentas de gestão de testes a serem disponibilizadas e/ou autorizadas pela CONTRATANTE.

15.10.12. Os scripts construídos e quaisquer insumos adicionais necessários para a automatização e execução dos testes devem ser fornecidos pela CONTRATADA.

15.10.13. A CONTRATADA será responsável pela instalação e/ou configuração necessária ao funcionamento do *script* nos ambientes não produtivos da CONTRATANTE.

15.10.14. Para avaliação do teste realizado e emissão do ateste dos serviços, a seu exclusivo critério, a CONTRATANTE poderá realizar:

**a.** Inspeções nos artefatos elaborados e nas evidências dos testes realizados pela CONTRATADA, com o objetivo de aferição da qualidade dos testes realizados (cobertura e mitigação de riscos), identificação de testes possíveis de serem realizados e não executados e a identificação de defeitos em relação aos requisitos funcionais e não funcionais da demanda;

**b.** Definição de novos testes;

**c.** Auditoria de código-fonte, com ferramentas de apoio ou inspeção visual, com objetivo de avaliar aspectos de qualidade e vulnerabilidade de código, padrões documentais e tecnológicos utilizados pela CONTRATANTE.

15.10.15. Considerando a inexistência nos ambientes não produtivos das interfaces com as quais o sistema se relaciona, a CONTRATADA deverá prever e implementar simuladores para a realização dos testes.

15.10.16. Os simuladores (código-fonte, especificações e procedimentos de configuração) deverão ser entregues à CONTRATANTE, como produtos de serviços contratados.

15.10.17. A CONTRATADA será responsabilizada por defeitos encontrados pela CONTRATANTE, ou por empresa por este designada, na versão do produto de

software entregue.

15.10.18. Detectados erros ou defeitos nos produtos entregues, a CONTRATANTE os devolverá para correção, bem como sensibilizará os indicadores de desempenho pertinentes, acarretando redução no faturamento da CONTRATADA, conforme as regras estabelecidas neste Termo de Referência e definições do tópico referente aos Níveis Mínimos de Serviços.

## **16. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO DECORRENTE DO PROCESSO LICITATÓRIO**

---

### **16.1. DA VIGÊNCIA CONTRATUAL**

16.1.1. O prazo de vigência deste Contrato é de **12 (doze) meses**, contados da data de sua assinatura, podendo ser renovado até o limite da Lei.

16.1.2. Os valores contratados serão reajustados anualmente, a contar da data da elaboração da proposta, no prazo da lei, segundo Índice Nacional de Preços ao Consumidor (INPC), ou outro, na falta deste, que estiver estabelecido na legislação à época de cada reajuste.

## **17. DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES**

---

### **17.1. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

17.1.1. Adicionalmente às responsabilidades estabelecidas nos demais tópicos constantes deste Termo de Referência, incumbe à CONTRATANTE observar os seguintes requisitos:

- I. Cumprir os prazos e obrigações financeiras estabelecidas no Edital, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências por parte da CONTRATADA.
- II. Convocar a CONTRATADA a participar das reuniões.
- III. Designar gestor que efetuará sua representação perante a CONTRATADA para determinação, avaliação, acompanhamento e aprovação dos serviços por ela realizados.
- IV. Colocar à disposição da CONTRATADA, os equipamentos mínimos e documentação necessários para a realização das atividades, quando estas forem executadas nas instalações da CONTRATANTE.
- V. Prestar os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA,

no que diz respeito ao contrato.

- VI. Comunicar oficialmente à CONTRATADA quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato.
- VII. Apresentar à CONTRATADA processos de trabalho, políticas e normas internas necessários para a adequada execução do objeto da contratação.
- VIII. Acompanhar as atividades de implantação, de forma a reter informações críticas para a continuidade do sistema implantado.
- IX. Gerenciar e fiscalizar a execução do contrato, de forma a garantir o fiel cumprimento de suas cláusulas.
- X. Fornecer a infraestrutura necessária de TI e o sob sua responsabilidade para a adequada execução do contrato.
- XI. Recusar recebimento de qualquer bem ou serviço que estiver em desacordo com as condições e as especificações estabelecidas no contrato.
- XII. Emitir termos circunstanciados de recebimento provisório, de recebimento parcial, de recebimento definitivo ou de recusa de serviços relacionados ao objeto contratado.
- XIII. Aplicar à CONTRATADA, se necessário, as sanções administrativas e contratuais cabíveis, garantida ampla defesa e contraditório.
- XIV. Manter o histórico de gerenciamento do contrato nos autos do processo de fiscalização, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução do contrato, por ordem cronológica.
- XV. Liberar as garantias prestadas pela CONTRATADA nos tempos contratualmente previstos.

## 17.2. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

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

- I. Cumprir os prazos e obrigações estabelecidas no Edital.
- II. Nomear coordenador/preposto do contrato para representá-la durante o período de vigência contratual.

- III. Prestar os serviços no prazo, quantidade e especificações solicitadas conforme as características descritas na sua proposta e no edital.
- IV. Observar as normas e procedimentos internos da CONTRATANTE no que se refere à segurança (Política de Segurança) e sigilo dos dados manuseados, bem como no que é pertinente à documentação, sobre os quais se obriga a dar ciência a seus funcionários que tiverem acesso às dependências da CONTRATANTE, e aos que possuírem acesso remoto, caso haja necessidade.
- V. Observar todas as normas e procedimentos internos da CONTRATANTE, os quais poderão ser atualizados a qualquer momento pela CONTRATANTE.
- VI. Colocar nos prazos contratados os profissionais à disposição da CONTRATANTE para execução dos serviços.
- VII. Disponibilizar à CONTRATANTE e manter atualizada a relação nominal dos profissionais que atuarão no projeto em contato direto com a CONTRATANTE, incluindo CPF, perfil profissional, papel no projeto, acompanhada dos respectivos comprovantes de qualificação técnica.
- VIII. Manter os profissionais devidamente identificados por meio de crachá, quando em trabalho nas dependências da CONTRATANTE.
- IX. Dar conhecimento a todos os profissionais que venham a prestar serviços relacionados ao objeto contratado, os processos de trabalho, políticas e normas internas da CONTRATANTE, bem como zelar pela observância de tais instrumentos.
- X. Cuidar para que o Coordenador do Contrato mantenha permanente contato com a unidade responsável pela fiscalização do contrato, adotando as providências requeridas à execução dos serviços pelos profissionais, e comande, coordene e controle a execução dos serviços contratados.
- XI. Informar imediatamente à CONTRATANTE a ocorrência de transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissional sob sua responsabilidade, para providências de revisão, modificação ou revogação de privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos da CONTRATANTE.
- XII. Responsabilizar-se pelos encargos fiscais e comerciais resultantes desta contratação e ainda pelos encargos trabalhistas, previdenciários, securitários, tributos e contribuições sociais em vigor, obrigando-se a saldá-los nas épocas próprias, haja

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

- XIII. Assumir a responsabilidade, sem qualquer espécie de solidariedade por parte da CONTRATANTE, por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus profissionais durante a execução deste contrato, ainda que acontecido em dependência da CONTRATANTE.
- XIV. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- XV. Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços de acordo com os níveis de serviço estabelecidos no contrato.
- XVI. 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 da CONTRATANTE.
- XVII. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados nos quais se verificar vícios, defeitos ou incorreções.
- XVIII. Providenciar, às suas custas, eventuais reposições de seus profissionais, motivada por ausência definitiva ou temporária, de forma a manter qualidade do serviço e o quantitativo acordado de profissionais responsáveis pelo suporte 7x24x365, visando a manutenção do caráter contínuo aplicado à solução.
- XIX. Em caso de substituição de profissional atuante no suporte técnico 7x24x365, a CONTRATADA ficará obrigada a comunicar o fato à CONTRATANTE, apresentando comprovação de qualificação técnica do substituto para a validação da CONTRATANTE, nos moldes exigidos neste Termo de Referência.
- XX. É vedada a subcontratação para a execução dos serviços objeto desta contratação, com exceção do serviço de treinamento.
- XXI. É vedada a veiculação de publicidade acerca do contrato, salvo se houver prévia autorização da CONTRATANTE.

- XXII. Observar os prazos apresentados no cronograma de execução do serviço, bem como o prazo de entrega deste.
- XXIII. Dar ciência à CONTRATANTE, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade verificada na execução dos serviços.
- XXIV. Fornecer à CONTRATANTE, no ato da homologação dos serviços, os Manuais de Usuário, Técnico e Operacional (Produção), contendo os seguintes documentos: diagrama entidade-relacionamento, dicionário de dados, diagrama de classes, diagrama de componentes, diagrama de atividades, diagrama de sequência, diagrama de casos de uso, descrição dos casos de uso, procedimentos para instalação, diagrama de implantação, interfaces utilizadas de outros sistemas, interfaces disponibilizadas para outros sistemas. A lista de documentos apresentada neste item diz respeito à visão macro do que é desejável receber pela CONTRATANTE durante a execução de um projeto, porém pode variar, isto é, não ser necessária em sua totalidade, sendo que tal situação será definida no escopo de cada projeto, de acordo com a complexidade envolvida, bem como as normas e procedimentos vigentes na instituição para os tipos de desenvolvimento.
- XXV. A homologação da solução será vinculada à entrega dos Manuais Técnicos escritos na Língua Portuguesa.
- XXVI. Manter sempre atualizados os manuais técnicos, de usuário e de produção, quando o sistema, objeto deste contrato, sofrer alguma alteração.
- XXVII. 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 da CONTRATANTE, das quais venha a ter conhecimento ou às quais venha a ter acesso por força do cumprimento do contrato, não podendo sob qualquer pretexto, utilizá-las para si, invocar, revelar, reproduzir ou delas dar conhecimento a terceiros, responsabilizando-se em caso de descumprimento da obrigação assumida por eventuais perdas e danos e sujeitando-se às cominações legais, nos termos da **Lei 4.595 de 31/12/1964** e demais leis, permitindo, ainda, que a CONTRATANTE, a qualquer tempo, fiscalize o seu uso.
- XXVIII. Colaborar com a CONTRATANTE no desenvolvimento de qualquer procedimento de auditoria que este decida realizar na área de tecnologia, permitindo que auditores, sejam eles internos ou externos, a área de segurança de TI ou outros

prepostos designados pela CONTRATANTE tenham amplo acesso a dados, informações, equipamentos, instalações, profissionais e documentos que julguem necessários à conclusão de seu trabalho.

- XXIX. Colaborar com a CONTRATANTE, quando solicitado, com informações de sua responsabilidade, necessárias para a execução de tarefas vinculadas a projetos em cujas características relacionadas à integração entre sistemas exijam conhecimento de mais de uma empresa prestadora de serviços de TI;
- XXX. 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.
- XXXI. 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 pela CONTRATANTE.
- XXXII. Responsabilizar-se, dentro dos limites do vínculo empregatício, pelos empregados que colocar à disposição da CONTRATANTE, observadas as legislações trabalhistas e a Lei Previdenciária Social.
- XXXIII. 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 da CONTRATANTE.
- XXXIV. Manter a guarda dos equipamentos e demais bens de propriedade da CONTRATANTE, quando utilizados, permitindo que este, a qualquer tempo, fiscalize o seu uso.
- XXXV. 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.
- XXXVI. Fornecer treinamento, conforme estabelecido neste Termo de Referência.
- XXXVII. Informar à CONTRATANTE, no ato da apresentação da proposta ou em um prazo não superior a 24 (vinte e quatro) horas, contadas a partir de quando a 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.

- XXXVIII. Providenciar as próprias licenças de *software* necessárias para execução dos serviços, tais como licenças de ferramentas de desenvolvimento e outras. A CONTRATANTE poderá solicitar comprovação dos registros de licenciamento.
- XXXIX. 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 pela CONTRATANTE.
- XL. Providenciar, às suas custas, *link* de comunicação para acesso aos recursos computacionais necessários à execução dos serviços contratados, quando não fornecido pela CONTRATANTE.
- XLI. Manter em suas dependências e às suas custas, ambiente computacional adequado à execução dos serviços contratados;
- XLII. Executar os serviços objeto da presente contratação, observando as melhores práticas preconizadas pela ITIL (Information Technology Infrastructure Library) e os requisitos estabelecidos para gestão do ciclo de vida da Solução.
- XLIII. Assegurar a transferência de todas as obrigações contratuais ao sucessor, em caso de venda, fusão, cisão, incorporação por novos controladores ou associação da contratada com outrem.
- XLIV. Substituir, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, profissional cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam considerados prejudiciais, inconvenientes, insatisfatórios às normas de disciplina da CONTRATANTE ou ao interesse do serviço público, haja vista a CONTRATANTE estar indiretamente ligado ao Estado; ou ainda, incompatíveis com o exercício das funções que lhe foram atribuídas.
- XLV. Adotar as providências necessárias para exclusão da CONTRATANTE da lide na hipótese de haver ação judicial envolvendo terceiros, cujo objeto refira-se a serviço prestado ou bem fornecido à CONTRATANTE. Não obtendo êxito na exclusão, e, se houver condenação, reembolsar à CONTRATANTE, no prazo de dez dias úteis, a contar da data do efetivo pagamento, as importâncias que tenha sido a CONTRATANTE obrigado a pagar.
- XLVI. Permitir o acompanhamento, pela CONTRATANTE, de todas as atividades realizadas no escopo do serviço de implantação, de forma a absorver informações

críticas de negócio e possibilitar a condução, de forma emergencial, dos serviços de sustentação da Solução.

XLVII. É vedada a contratação, pela CONTRATADA, para atuar no âmbito do presente contrato, de empregado ativo no quadro do contratante.

XLVIII. Observar e adequar o sistema objeto deste documento às evoluções tecnológicas realizadas pela CONTRATANTE ou CONTRATADA nos sistemas operativos que abrigam as soluções, sem ônus algum à CONTRATANTE.

### 17.3. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

17.3.1. O BANPARÁ poderá aplicar sanções administrativas, nos termos dos **arts. 82 e seguintes da Lei 13.303/16**, bem assim, no caso de atraso injustificado, execução parcial ou inexecução do contrato, ficando a CONTRATADA sujeita, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, ressalvados os casos devidamente justificados e comprovados, a critério da administração e ainda garantida prévia e ampla defesa, às seguintes cominações administrativas, cumulativamente ou não, com as penalidades previstas neste instrumento, sem prejuízo da apuração das perdas e danos:

a. Advertência;

b. Multa de;

b.1) 0,25% (zero vírgula vinte e cinco por cento) ao dia sobre o valor da parcela inadimplida, no caso de atraso ou execução parcial, limitado a trinta dias.

b.1.1) Nesta hipótese, o atraso injustificado por período superior a 30 (trinta) dias caracterizará o descumprimento total da obrigação, punível com as sanções previstas nas letras "b.2" e "c".

b.2) 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato, devidamente atualizado na data do pagamento, independentemente de qualquer outra providência de ordem legal, nos casos de rescisão por culpa da CONTRATADA.

c. Suspensão temporária de participar de licitações e impedimento de contratar com o BANPARÁ, por prazo não superior a 2 (dois) anos, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade;

17.3.2. 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 da CONTRATANTE, a critério da CONTRATANTE, desde que não caiba aplicação de sanção mais grave.

17.3.3. A multa moratória poderá ser cobrada pelo atraso injustificado no cumprimento do objeto ou prazos estipulados, bem como, no caso da CONTRATADA deixar de realizar qualquer uma das obrigações abaixo relacionadas, configurando-se, tais casos, como inexecução total da obrigação assumida:

a. Cumprir fielmente as cláusulas contratuais;

Responder pelos encargos fiscais e comerciais resultantes do contrato;

b. Responder, integralmente, por perdas e danos que vier a causar à 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;

c. Manter no curso do contrato, as condições de habilitação, o que será aferido periodicamente pela CONTRATANTE, nos termos do **art.69, IX da Lei nº 13.303/16**

17.3.4. As multas poderão ser aplicadas cumulativamente com as sanções de advertência e suspensão temporária.

17.3.5. A aplicação das multas aludidas nesta cláusula não obsta que a CONTRATANTE rescinda unilateralmente o contrato e aplique as demais sanções.

17.3.6. A critério da 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.

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

I. Por seis meses:

A. Não assinatura do contrato no prazo de convocação;

B. Atraso no cumprimento das obrigações assumidas contratualmente, que tenha acarretado prejuízos financeiros para a CONTRATANTE;

c. 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.

## II. Por dois anos:

- A. Prestação do serviço em desacordo com o Edital, não efetuando sua correção após solicitação da CONTRATANTE;
- B. Cometimento de quaisquer outras irregularidades que acarretem prejuízo à CONTRATANTE, ensejando a rescisão do contrato por sua culpa;
- C. Condenação definitiva por praticar, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- D. Apresentação, à 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, bem como quando fizer qualquer tipo de declaração falsa;
- E. Demonstração, a qualquer tempo, de não possuir idoneidade para licitar e contratar com a CONTRATANTE, em virtude de atos ilícitos praticados;
- F. Ocorrência de ato capitulado como crime no Capítulo II – B, do Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal Brasileiro), praticado durante o procedimento licitatório, que venha ao conhecimento da CONTRATANTE após a assinatura deste contrato;
- G. 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 da CONTRATANTE.

17.3.8. Após a conclusão do processo administrativo, garantida ampla defesa, serão devolvidos os valores retidos na forma do item anterior, corrigidos pelo índice da poupança, caso o julgamento seja favorável à CONTRATADA.

17.3.9. As penalidades serão obrigatoriamente registradas, e no caso de suspensão de licitar, a CONTRATADA será descredenciada por igual período, sem prejuízo das multas previstas e das demais cominações legais.

## 17.4. DA ASSINATURA DO CONTRATO

17.4.1. A CONTRATANTE poderá aplicar multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor mensal fixo do Suporte Especializado, em razão de descumprimento total da obrigação assumida, como no caso de recusa injustificada do adjudicatário em assinar o Contrato dentro do prazo estabelecido pela CONTRATANTE.

## 17.5. DA REUNIÃO DE ABERTURA DO CONTRATO

17.5.1. Será aplicada multa equivalente a 0,01% (um centésimo por cento) sobre o valor mensal fixo do Suporte Técnico Especializado por dia de atraso na

disponibilização de profissional da CONTRATADA para participar da Reunião de Abertura de que trata o Documento ou pelo não atendimento dos requisitos estabelecidos para realização dessa reunião. O período de aplicação da multa será contado pelo intervalo de dias entre o dia marcado pela CONTRATANTE para realização dessa reunião e o dia em que a CONTRATADA disponibilizou o profissional para participar da conferência via telefone, havendo cumprindo todos os requisitos estabelecidos para sua realização. Após 15 (quinze) dias corridos de atraso poderão ser tomadas ações administrativas com vistas à rescisão do Contrato, por inexecução total.

#### 17.6. DO ATRASO NA SUBSTITUIÇÃO DE PROFISSIONAIS DA CONTRATADA

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

17.6.2. A CONTRATANTE poderá recusar a participação de profissional no projeto ou exigir a substituição de profissional que, a critério do Banpará, não possua as qualificações técnicas necessárias ou possua comportamento inadequado à prestação dos serviços para a CONTRATANTE ou, ainda, cuja qualificação demonstrada mostre-se aquém do necessário para garantir a qualidade dos produtos a serem entregues e dos serviços desempenhados.

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

17.6.4. A substituição de profissionais, seja por iniciativa da CONTRATADA ou por exigência da CONTRATANTE (neste último caso, conforme condições previstas no item anterior), não poderá acarretar prejuízos a esta (isto é, à CONTRATANTE), sejam de ordem financeira ou mesmo relativos a prazos e à qualidade dos serviços

prestados. O prazo máximo para substituição será de 05 (cinco) dias úteis.

17.6.5. A substituição de profissionais deverá ser precedida da comprovação de que os substitutos cumprem os requisitos mínimos exigidos neste Termo de Referência, devendo haver anuência da parte da CONTRATANTE.

17.6.6. Será aplicada multa equivalente a 0,01% (um centésimo por cento) do valor mensal fixo do Suporte Técnico Especializado por dia útil de atraso na substituição de profissional, nos prazos estabelecidos neste tópico, motivada por solicitação da CONTRATANTE em decorrência do não atendimento do disposto nos itens anteriores ou devido a comportamento inadequado no ambiente de trabalho. Após 30 (trinta) dias corridos de atraso na substituição desse profissional, poderão ser tomadas ações administrativas com vistas à rescisão do Contrato, por inexecução parcial.

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

#### 17.7. DOS EVENTOS RELACIONADOS A O.S.

17.7.1. As sanções definidas neste item são aplicáveis na ocorrência de eventos relacionados a quaisquer O.S. de Manutenção.

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

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

Evento	Sanção
--------	--------

Rejeição Definitiva do <u>Planejamento</u> da O.S. nos termos do <b>item do Documento “Do tratamento das Ordens de Serviço”<sup>5</sup></b> .	Multa de 5% sobre o valor da O.S.
Rejeição Definitiva do <u>Atendimento</u> da O.S.	Multa de 10% sobre o valor da O.S.
Atraso injustificado na conclusão do atendimento de Ordem de Serviço que ultrapasse 30% do tempo originalmente previsto para conclusão da mesma O.S.	Multa de 0,5% sobre o valor da O.S. para cada dia de atraso (em dias corridos).
Inexecução dos testes estabelecidos no planejamento da O.S. ou não apresentação das evidências de realização desses testes.	Multa de 5% sobre o valor da O.S.
Erro em funcionalidade prevista na O.S. que tenha impedido a abertura de alguma das Unidades da CONTRATANTE.	Multa de 10% sobre o valor da O.S.

Tabela 10- Sanções aplicáveis na ocorrência de eventos relacionados a O.S. de Manutenção

## 17.8. DOS SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO

17.8.1. Será aplicada multa equivalente a 5% (cinco por cento) sobre o valor mensal fixo que inclui o Serviço de Suporte Técnico Especializado de que trata o tópico de NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO, caso o respectivo estoque de demandas com prazo de atendimento vencido em determinado período de apuração ultrapassar 20% (vinte por cento) do total de demandas abertas quando o motivo do atraso for exclusivamente por falta de resposta com a solução por parte da CONTRATADA.

17.8.2. A multa citada no parágrafo anterior será acrescida de 5% (cinco por cento) para cada mês consecutivo de aplicação. Assim, caso o estoque de demandas com prazo vencido supere 20% (vinte por cento) por mais de um mês consecutivo, no primeiro mês de descumprimento será aplicada multa de 5% (cinco por cento); no segundo mês será aplicada multa de 10% (dez por cento); no terceiro, 15% (quinze por cento), e assim sucessivamente. Após 06 (seis) meses consecutivos de aplicação

de multa, serão tomadas ações administrativas com vistas à rescisão do Contrato, por inexecução parcial.

17.8.3. Havendo atraso no atendimento de qualquer demanda pertinente ao Suporte Técnico Especializado (DO PAGAMENTO) considerando-se o tempo máximo de atendimento e o nível de criticidade da demanda em questão, a CONTRATANTE aplicará as sanções previstas, cujos percentuais de multa incidirão sobre o valor mensal – Pacote mensal de serviços.

17.8.4. A aplicação de sanção em decorrência de atraso da CONTRATADA na disponibilização de solução de contorno para determinada demanda não exclui a aplicação de sanção em decorrência de atraso da CONTRATADA na disponibilização de solução definitiva para a mesma demanda e vice-versa.

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

30 ou mais	Multa de 25% e rescisão do Contrato por inexecução parcial	50 ou mais	Multa de 25% e rescisão do Contrato por inexecução parcial
------------	--	------------	--

Tabela 11 – Sanções aplicáveis em razão de atraso no atendimento de demandas de Nível 1

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

Tabela 12– Sanções aplicáveis em razão de atraso no atendimento de demandas de Nível 2

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

100 ou mais	Multa de 10% e rescisão do Contrato por inexecução parcial	100 ou mais	Multa de 7% e rescisão do Contrato por inexecução parcial
-------------	--	-------------	---

Tabela 13– Sanções aplicáveis em razão de atraso no atendimento de demandas de Nível 3.

## 18. DO PAGAMENTO

---

### 18.1. DA FORMA DE PAGAMENTO

18.1.1. Em atendimento ao **Decreto do Estado do Pará nº 877/2008**, o pagamento será feito através de crédito em conta corrente a ser aberta em uma agência do BANPARÁ, a qual deverá ser indicada na Nota Fiscal/Fatura.

18.1.2. Após medição, avaliação e aprovação da CONTRATANTE conforme condições contratuais, os serviços realizados pela CONTRATADA serão pagos mediante Faturas/Notas Fiscais relativas aos serviços e respectivas fases e/ou etapas efetivamente concluídos no período de apuração em questão e conforme os níveis de serviço apurados pelo agente de fiscalização da CONTRATANTE por ocasião do recebimento parcial e/ou definitivo, isto é, conforme o respectivo fator de atendimento relacionado aos níveis de serviço previstos no tópico de NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO, sendo que:

18.1.3. Essas Notas Fiscais/Faturas não deverão ser emitidas sem o respectivo aceite formal, o qual se realiza exclusivamente por servidor(es) da CONTRATANTE devidamente designado(s) para tal fim, na qualidade de agente(s) de fiscalização, tanto nos casos de recebimento parcial — através de Termo de Recebimento Parcial — quanto no caso de recebimento definitivo — através de Termo de Recebimento Definitivo;

18.1.4. Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência, sem que isso gere direito ao pleito de reajustamento de preços ou correção monetária;

18.1.5. As notas fiscais apresentadas em desacordo com o estabelecido neste Termo de Referência ou com qualquer vício serão devolvidas à CONTRATADA, para os ajustes que se fizerem necessários;

18.1.6. A devolução das notas fiscais, conforme acima especificado, não configurará atraso do pagamento por parte da CONTRATANTE.

18.1.7. O prazo para pagamento é de, no máximo, 30 (trinta) dias úteis, a contar do recebimento, condicionado à apresentação à unidade de gestão de contrato do BANPARÁ da Nota Fiscal/Fatura que será emitida após a expedição do Termo de Recebimento Definitivo da Instalação.

18.1.8. As faturas que apresentarem erros ou cuja documentação suporte esteja em desacordo com o contratualmente exigido devem ser devolvidas à CONTRATADA pela unidade de gestão de contrato do BANPARÁ para a correção ou substituição. O BANPARÁ, por meio da unidade de gestão de contrato, deve efetuar a devida comunicação à CONTRATADA dentro do prazo fixado para o pagamento. Depois de apresentada a Nota Fiscal/Fatura, com as devidas correções, o prazo previsto no subitem acima deve começar a correr novamente do seu início, sem que nenhuma atualização ou encargo possa ser imputada ao BANPARÁ.

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

18.1.10. Havendo controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, à qualidade e à quantidade, o montante correspondente à parcela incontroversa deverá ser pago no prazo previsto no subitem acima e o relativo à parcela controvertida deve ser retido.

18.1.11. É permitido ao BANPARÁ descontar dos créditos da CONTRATADA qualquer valor relativo à multa, ressarcimentos e indenizações, sempre observado o contraditório e a ampla defesa.

18.1.12. Todo e qualquer prejuízo ou responsabilidade, inclusive perante o Judiciário e órgãos administrativos, atribuídos à CONTRATANTE, oriundos de problemas na execução do contrato por ato da CONTRATADA, serão repassados a esta e deduzidos do pagamento realizado pelo Banco, independente de comunicação ou interpelação judicial ou extrajudicial.

18.1.13. **Serviço de Suporte Técnico 24x7x365**: só será devido o referido pagamento após a efetiva implantação e migração dos sistemas, objeto deste Termo de Referência, seguindo os mesmos critérios para o pagamento estabelecidos nos subitens acima.

18.1.14. A migração e implantação dos sistemas a que se refere o subitem anterior, deverá ser realizada no prazo de 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato. O atraso no cumprimento do prazo, por culpa exclusiva da CONTRATADA, acarretará em multa de 0,01% (um centésimo por cento) do valor total da licença entregue por dia útil de atraso na conclusão da etapa.

18.1.15. **Suporte Técnico Especializado:** desde que as solicitações da CONTRATANTE tenham sido efetivamente atendidas no período de apuração em questão, será realizado pagamento mensal fixo, considerando-se o cenário em que a CONTRATADA tenha cumprido os respectivos níveis mínimos de serviço estabelecidos no item referente a NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO. Havendo descumprimento desses níveis mínimos de serviço, o valor mensal, correspondente a este Serviço de Suporte será abatido por valores de redução calculados conforme critérios previstos no referido documento, devendo-se seguir o procedimento previsto no item NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO.

18.1.16. **Serviços Evolutivos:** No caso de atendimentos de Ordens de Serviço pela Fábrica de Software da CONTRATADA, em consonância com os Serviços de Desenvolvimento e Manutenção em Regime de Fábrica de Software, o aceite formal se dará por meio de Termo de Recebimento Parcial devidamente assinado por profissional designado pela CONTRATANTE atestando a execução do serviço demandado na respectiva O.S. (ou etapa ou fase de O.S.), respeitando-se as demais determinações contratuais, inclusive as condições estabelecidas nas tratativas pertinentes ao detalhamento e execução dos serviços constantes nesta seção do Termo de Referência. Neste caso, o Termo de Recebimento Parcial deverá, por exemplo, informar o esforço em USTs, nos termos das definições de medição dos serviços constantes nesta seção do Termo de Referência, além de elencar artefatos entregues, serviços prestados e demais requisitos previstos na abertura ou na aprovação do planejamento da O.S., bem como deverá indicar os níveis de serviço aferidos e os correspondentes valores de remuneração considerando-se o fator de atendimento do indicador de nível de serviço pertinente.

18.1.17. Com base no disposto, não serão remuneradas à parte as atividades de Manutenção realizadas pela equipe da CONTRATADA, referenciadas no item correspondente (ainda que sejam serviços de Manutenção Evolutiva), uma vez que tais atividades fazem parte do Serviço de Suporte Técnico Especializado de que trata

o mesmo item. Todavia, ainda assim, caberá a respectiva medição e avaliação visando atender ao disposto no tópico referente a EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS e NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO.

18.1.18. **Licenças dos Softwares**: no caso de atendimento aos prazos estabelecidos para o fornecimento dos *softwares* pela CONTRATADA à CONTRATANTE, o pagamento será realizado em até 30 (trinta) dias úteis da expedição do Termo de Recebimento Definitivo das Licenças, devendo para isto, que a entrega tenha ocorrido em sua totalidade. Caso a entrega ocorra de forma parcelada, porém dentro do prazo previsto para este fim, para efeito de pagamento, o prazo de até 30 (trinta) dias úteis só terá início com a expedição do termo de recebimento definitivo, que se dará com a entrega de todas as licenças, objeto deste Termo de Referência.

18.1.19. **Treinamentos**: o pagamento dos treinamentos será realizado em até 30 (trinta) dias úteis após a efetiva realização, mediante Termo de Recebimento Parcial (após a finalização de cada turma) ou, Definitivo (quando não houver mais curso pendente de realização). O referido pagamento só será devido após a finalização de cada turma e, somente após a avaliação do responsável técnico da CONTRATANTE atestar como atendidos os requisitos dispostos quanto aos treinamentos. O não atendimento aos critérios estabelecidos, sujeitará a CONTRATADA às sanções previstas neste Termo de Referência.

## **19. DO GERENCIAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO**

---

### **19.1. DAS DEFINIÇÕES DOS PAPÉIS E RESPONSABILIDADES**

**19.1.1.** O gerenciamento e a fiscalização do Contrato visam acompanhar e garantir o adequado atendimento do Objeto contratado, além de outros aspectos contratualmente previstos, durante todo o período de execução contratual.

**19.1.2.** A ação ou omissão, total ou parcial, da fiscalização da CONTRATANTE não eximirá a CONTRATADA de responsabilidades na execução do Contrato.

**19.1.3.** O Contrato será gerenciado e fiscalizado por equipe designada pela CONTRATANTE, a qual será composta pelos papéis de gestores e de agentes de fiscalização, assim definidos:

a) **Gestor do Contrato**: papel desempenhado por empregado da CONTRATANTE com atribuições gerenciais, integrante das Áreas Demandantes, isto é, das áreas que

detêm a necessidade da Solução Objeto, designado pela respectiva Autoridade Competente para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, abrangendo o encaminhamento de providências identificadas em razão da fiscalização da execução do Contrato, suas alterações, aplicação de sanções, rescisão contratual e outras medidas que importem disposição sobre o Contrato;

b) Agente de Fiscalização Técnica da Área Demandante: papel desempenhado por empregado da CONTRATANTE, integrante das Áreas Demandantes, isto é, das áreas que detêm a necessidade da Solução Objeto, designado pela respectiva Autoridade Competente para fiscalizar a execução do Contrato sob o ponto de vista funcional da Solução contratada, devendo se manifestar, dentre outras coisas, quanto aos requisitos funcionais e quanto à definição de regras de negócio, solicitando e homologando novas entregas ou mudanças nos processos de negócio relacionados à Solução Objeto, além de se reportar ao Gestor do Contrato quanto à qualidade e ao funcionamento da Solução, sempre sob a perspectiva de negócio;

c) Agente de Fiscalização Técnica da Área de TI: papel desempenhado por empregado representante da Diretoria de Tecnologia da Informação (DITEC) da CONTRATANTE, indicado pela Autoridade Competente dessa área para fiscalizar a execução do Contrato quanto aos aspectos pertinentes à área de Tecnologia da Informação (TI), reportando-se ao Gestor do Contrato no que tange aos aspectos de TI pertinentes à entrega dos serviços, verificando, dentre outros aspectos, o cumprimento dos seus resultados e cronograma, a utilização das ferramentas, técnicas e recursos humanos exigidos para a execução dos serviços contratados, devendo determinar a correção de falhas ou faltas por parte da CONTRATADA, bem como informar ao Gestor do Contrato sobre providências que importem disposição sobre o Contrato, com as respectivas justificativas;

d) Agente de Fiscalização Administrativa do Contrato: papel desempenhado por empregado representante da Área Demandante da CONTRATANTE, indicado pela Autoridade Competente da respectiva área para fiscalizar a execução do Contrato quanto às obrigações da CONTRATADA sob a perspectiva dos aspectos administrativos, especialmente nos contratos de terceirização e no tocante aos profissionais que põe à disposição da CONTRATANTE, de modo a exigir da CONTRATADA o cumprimento das obrigações trabalhistas e sociais, com a

apresentação dos documentos previstos no instrumento de contrato e que sejam pertinentes, nos termos da legislação e no Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará, devendo determinar a correção de falhas ou faltas por parte da CONTRATADA, bem como informar ao Gestor do Contrato sobre providências que importem disposição sobre o Contrato, com as respectivas justificativas.

**19.1.4.** Os papéis citados, a critério da CONTRATANTE, não havendo impedimento legal e nem quanto ao Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará, poderão ser acumulados. Também a critério da CONTRATANTE, cada papel poderá ser desempenhado, simultaneamente, por mais de uma pessoa.

## 19.2. DO GESTOR DO CONTRATO (DEMANDANTE)

**19.2.1.** A gestão do Contrato é da **SUPRO/GESER**. Os Agentes de Fiscalização Técnica da Área Demandante serão indicados pela unidade **SUPRO/GESER**, a qual, dentro de suas competências, definirá os requisitos funcionais descritos neste Termo de Referência. As atribuições estão descritas no MNP de Gestão e Fiscalização de Contratos de Soluções de TIC.

## 19.3. DA FISCALIZAÇÃO TÉCNICA DE TI

**19.3.1.** Os Agentes de Fiscalização da Área de TI serão designados pela SUPRO, a qual, dentro de sua competência, auxiliou na definição dos requisitos de Tecnologia da Informação descritos neste Termo de Referência.

## 19.4. DA FISCALIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

**19.4.1.** Os Agentes de Fiscalização Administrativa serão designados pelo gestor e poderão ser indicados pela unidade **SUPRO/GESER**, a qual, dentro de sua competência, definirá os requisitos funcionais descritos neste Termo de Referência. As atribuições estão descritas no MNP de Gestão e Fiscalização de Contratos de Soluções de TIC.

## 19.5. DAS ROTINAS DE GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

**19.5.1.** As atribuições do gestor e dos fiscais do contrato estão previstas no Manual de Normas e Procedimentos (MNP) de Gestão e Fiscalização dos Contratos de Soluções de TIC.

**19.5.2.** Bem como as rotinas da gestão e fiscalização dos contratos de Soluções de TIC estão previstas no referido MNP e demais normativos vigentes na instituição.

## 20. DO REGIME DE EMPREITADA

20.1. Conforme definido nos **incisos I a VI do Artigo 42 da Lei n. 13.303/2016**, o regime a ser adotado para a contratação do objeto deste Termo de Referência é o de Empreitada por preço **global**.

## 21. DA MATRIZ DE RISCO

### 21.1. DA TABELA DE MATRIZ DE RISCOS

RISCOS	DEFINIÇÃO	ALOCÇÃO	IMPACTO	PROBABILIDADE	MITIGAÇÃO
<b>SUPORE DEFICIENTE</b>	Dificuldade de contato com os responsáveis técnicos.	Contratada	Alto	Média	Aplicação de multas e sanções à contratada. Disponibilização de mais de um meio de contato com o suporte.
<b>USO INDEVIDO DOS SISTEMAS</b>	Uso dos sistemas para registros indevidos.	Banpará	Alto	Baixa	Possibilitar treinamento adequado à equipe e elaboração/manutenção de manuais atualizados, tanto da contratada, como do Banpará.
<b>SUBUTILIZAÇÃO DAS FERRAMENTAS</b>	Falta de conhecimento para a operacionalização das ferramentas.	Banpará	Alto	Média	Repasse adequado e completo das informações e funcionalidades das ferramentas, através de treinamentos com os especialistas técnicos da contratada.
<b>INOPERÂNCIA DOS SISTEMAS</b>	Instabilidade dos sistemas, funcionamento inadequado ou insuficiente.	Contratada	Alto	Média	Aplicação de sanções e multas à contratada. Constante manutenção e atualização dos sistemas.

<b>FALHA NA MANUTENÇÃO CORRETIVA E PREVENTIVA DOS SISTEMAS</b>	Sistema indisponível, falha de segurança, desatualização de versões, lentidão.	Contratada	Alto	Média	Aplicação de sanções e multas à contratada. Constante manutenção e atualização dos sistemas.
<b>VAZAMENTO DE DADOS</b>	Falha no armazenamento de informações.	Contratada	Alto	Média	Aplicação de sanções e multas à contratada. Verificação adequada da comprovação de atendimento às normas de segurança para dados em nuvem.
<b>TREINAMENTO INEFICAZ</b>	Profissional inabilitado ou ausência de aptidão para o repasse de informações.	Contratada	Alto	Baixo	Análise correta dos requisitos de capacitação e qualificação técnica dos profissionais indicados para a realização dos treinamentos. Realização de novo treinamento, sem custo adicional ao Banpará, de forma a atender às exigências do banco. Aplicação de multa à contratada, nos termos do subitem 17.6.6., deste documento.
<b>VIOLAÇÃO DOS DADOS ARMAZENADOS</b>	Erro/Falha no armazenamento de dados.	Contratada	Alto	Média	Promover políticas de backup dos dados originários. Realizar a verificação da integralidade dos dados antes e depois do armazenamento.
<b>GESTÃO DE MUDANÇAS</b>	Interrupção ou instabilidade nos serviços de TI.	Contratada	Alto	Alto	Estabelecimento de regras de negócios no ciclo do software, de forma a evitar interrupção ou instabilidade na execução da solução objeto.

<b>ACESSO INDEVIDO AOS ATIVOS FÍSICOS E VIRTUAIS</b>	Violação das regras de segurança.	Contratada	Alto	Média	A solução objeto tem o objetivo de identificar, classificar e reconciliar as vulnerabilidades no ambiente do Banpará, a partir da atualização constante do sistema.
<b>INABILIDADE TÉCNICA PRESTADA PELO SUPORTE 7X24X365</b>	Não atendimento das necessidades das áreas técnicas do Banco.	Contratada	Alto	Baixa	Zelar pelo cumprimento dos requisitos de qualificação técnica, prevendo multas e/ou sanções em caso de não cumprimento.
<b>AUSÊNCIA TEMPORÁRIA OU DEFINITIVA DE ESPECIALISTA TÉCNICO DO SUPORTE 7X24X365</b>	Comprometimento da qualidade e da eficiência na prestação do serviço.	Contratada	Alto	Média	Prever em contrato, cláusulas que assegurem a reposição de profissionais, estabelecendo prazos, multas e sanções.

Tabela 10– Matriz de Riscos

**ADENDO I – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇO****CARTA DE APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA**

Ao BANCO DO ESTADO DO PARÁ S.A.

Av. Presidente Vargas, n. 251, Ed. BANPARÁ – 1º andar

Comércio, Belém/PA, CEP 66.010-000

Ref: Edital de Licitação n. ....../.....

Contratação de empresa atuante na área de tecnologia da informação para a prestação de Serviços de Sustentação, suporte, desenvolvimento e manutenção da solução integrada de pagamento a beneficiários do INSS, aposentados do Estado Servidores e funcionários de Empresas Privadas; além do sistema de gestão de compensação Nossa Remessa – denominada solução SIPAB; bem como do sistema SISARC – sistema de arrecadação via compensação e finalmente do sistema de transmissão Web conforme especificações técnicas e funcionais pelo período de 12 meses renovável na forma da lei.

Prezados senhores,

A ....., inscrita no CNPJ sob o n. ...., sediada .....(endereço completo)....., com o telefone para contato n. (.....)-..... e email ....., por intermédio do seu representante legal o(a) Sr.(a) ....., .....(cargo)....., portador(a) da Carteira de Identidade n. .... e do CPF n. ...., residente e domiciliado(a) no .....(endereço completo)....., tendo examinado as condições do edital e dos anexos que o integram, apresenta a proposta comercial relativa à licitação em epígrafe, assumindo inteira responsabilidade por quaisquer erros ou omissões que tiverem sido cometidos quando da preparação da mesma:

1. Propõe-se o Valor Total de R\$ .....(.....).

ID	OBJETO	DESCRIÇÃO	QTD.	UNID.	VALOR
01	<b>Suporte Técnico e atualização</b>	Suporte Anual do Sistema BMC Control-M Platform (Base) – Renewal	1	<b>Tarefa</b>	

<b>02</b>	<b>Suporte Técnico e atualização</b>	Suporte Anual do Sistema BMC Control-M Platform (Task) – Renewal	<b>2.500</b>	<b>Tarefa</b>	
<b>03</b>	<b>Suporte Técnico e atualização</b>	Suporte Anual do Sistema BMC Discovery for Data Center - ESO – Renewal	<b>375</b>	<b>Por Dispositivo</b>	
<b>04</b>	<b>Licenciamento de software</b>	Aquisição de novas licenças BMC Control-M Platform (Task)	<b>1.000</b>	<b>Perpétua</b>	
<b>05</b>	<b>Suporte Técnico e atualização</b>	Suporte Anual do Sistema BMC Control-M Platform (Task) – Renewal	<b>1.000</b>	<b>Tarefa</b>	
<b>06</b>	<b>Licenciamento de software</b>	Aquisição de novas licenças BMC Discovery for Data Center – ESO	<b>350</b>	<b>Perpétua</b>	
<b>07</b>	<b>Suporte técnico e atualização</b>	Suporte Anual do Sistema BMC Discovery for Data Center - ESO – Renewal	<b>350</b>	<b>Por Dispositivo</b>	
<b>08</b>	<b>Licenciamento de software</b>	Aquisição de Sistema BMC Client Management	<b>3.000</b>	<b>SaaS</b>	
<b>09</b>	<b>Licenciamento de software</b>	Aquisição de Sistema BMC ITSM Helix Concurrent User Licence	<b>110</b>	<b>SaaS</b>	
<b>10</b>	<b>Licenciamento de software</b>	Aquisição BMC Helix Digital Workplace Advanced	<b>35</b>	<b>Blocos de 100</b>	
<b>11</b>	<b>Serviço</b>	Serviços de instalação e configuração do software fornecido- (itens 8 e 9)	<b>1</b>	<b>Unidade</b>	

<b>12</b>	<b>Serviço</b>	Configuração e migração dos sistemas adquiridos (itens 8 e 9)	<b>1</b>	<b>Unidade</b>	
<b>13</b>	<b>Treinamento</b>	Treinamento Oficial com Certificação Control-M para 05 funcionários especialistas	<b>1</b>	<b>Turma</b>	
<b>14</b>	<b>Treinamento</b>	Contratação de Serviços de treinamento de operações hands-on e Workshop referente aos sistemas adquiridos	<b>1</b>	<b>Turma</b>	
<b>15</b>	<b>Serviço</b>	Serviços de Suporte 24x7x365 aos usuários da Plataforma	<b>5</b>	<b>Mensal</b>	
<b>16</b>	<b>Serviço</b>	Serviços Evolutivos	<b>4.500</b>	<b>UST</b>	

**2.** No valor total proposto estão englobados todos os custos e despesas previstos no Edital do Pregão Eletrônico nº ...../....., tais como: custos diretos e indiretos, tributos, encargos sociais, trabalhistas e previdenciários, seguros, taxas, lucro, uniformes, alimentação, transporte, plano de assistência médico-hospitalar e odontológica e outros necessários ao cumprimento integral do objeto.

**3. Junta-se detalhamento da proposta.**

**4.** Que, em relação às prerrogativas da Lei Complementar n. 123/2016, o proponente:

( ) Enquadra-se como microempresa, empresa de pequeno porte ou equivalente legal, nos termos previsto no Decreto n. 8.538/2015, conforme certidão expedida pela Junta Comercial ou Cartório de Registro em anexo. Ainda, que:

( ) É optante do Simples Nacional, submetendo-se à alíquota de .....%, apurada com base no faturamento acumulado dos últimos 12 (doze) meses.

( ) Não é optante do Simples Nacional.

( ) Não se enquadra na condição de microempresa, empresa de pequeno porte ou equivalente legal.

**5.** Essa proposta é válida por **120 (cento e vinte) dias**, contados da data prevista para abertura da sessão.

**6.** Até que o contrato seja assinado, esta proposta constituirá um compromisso da empresa....., observadas as condições do edital. Caso esta proposta não venha a ser aceita para contratação, o BANPARÁ fica desobrigado de qualquer responsabilidade referente à presente proposta.



7. Os pagamentos serão efetuados em conformidade com as condições estabelecidas no termo de referência e na minuta do contrato.

8. Devem ser utilizados, para quaisquer pagamentos, os dados bancários a seguir:

BANCO: 037 .....

AGÊNCIA: .....

CONTA CORRENTE: .....

**IMPORTANTE:** Caso não seja informado desde já, nos campos acima citados, a agência e conta aberta no Banco do Estado do Pará, em cumprimento ao art. 2º do Decreto Estadual n.º 877/2008 de 31/03/2008, **O LICITANTE VENCEDOR DEVERÁ APRESENTAR A SEGUINTE DECLARAÇÃO:**

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

9. Por fim, declara conhecer e aceitar as condições constantes do edital do Pregão Eletrônico n. .... / ..... e de seus anexos.

.....

(Local e Data)

.....

(Representante legal)

## ADENDO II – MODELO DE DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DAS CONDIÇÕES DE SUSTENTABILIDADE

*[Nome da Empresa], CNPJ nº \_\_\_\_\_ sediada [Endereço completo],  
declara sob as penas da lei, que:*

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

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

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

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

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

*VI. Desenvolve suas atividades em cumprimento à legislação ambiental, fiscal, trabalhista, previdenciária e social locais, bem como às Normas Regulamentadoras de saúde e segurança ocupacional e demais dispositivos legais relacionados proteção dos direitos humanos, abstendo-se de impor aos seus colaboradores condições ultrajantes, sub-humanas ou degradantes de trabalho. Para o disposto desse artigo define-se:*

a) “Condições ultrajantes”: condições que expõe o indivíduo de forma ofensiva, insultante, imoral ou que fere ou afronta os princípios ou interesses normais, de bom senso, do indivíduo.

b) “Condições sub-humanas”: tudo que está abaixo da condição humana como condição de degradação, condição de degradação abaixo dos limites do que pode ser considerado humano, situação abaixo da linha da pobreza. c) “Condições degradantes de trabalho”: condições que expõe o indivíduo à humilhação, degradação, privação de graus, títulos, dignidades, desonra, negação de direitos inerentes à cidadania ou que o condicione à situação de semelhante à escravidão.

VII. Atende à Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei 12.305/2010), observando quanto ao descarte adequado e ecologicamente correto.

VIII. Apresenta conformidade com a legislação e regulamentos que disciplinam sobre a prevenção e combate à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento ao Terrorismo, bem como com a legislação anticorrupção vigente.

IX. Não sofreu sanções que implicam na restrição de participar de licitações ou de celebrar contratos com a Administração Pública, não constar registro da empresa e/ou sócios e representantes no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS), Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP) e Cadastro de Entidades Privadas sem Fins Lucrativos Impedidas (CEPIM) atendendo às diretrizes anticorrupção.

X. Adota práticas e métodos voltados para a preservação da confidencialidade e integridade, atentando à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) - Lei 13.709/2018.

O Banpará poderá recusar o recebimento de qualquer serviço, material ou equipamento, bem como rescindir imediatamente o contrato, sem qualquer custo, ônus ou penalidade, garantida a prévia defesa, caso se comprove que a contratada, subcontratados ou fornecedores utilizam-se de trabalho em desconformidade com as condições referidas nas cláusulas supracitadas.

---

Local e Data

---

Nome e Identidade do declarante

## **ADENDO III – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS - SOFTWARES DE APOIO**

1. Há, na presente contratação, *softwares* de apoio fornecidos pela CONTRATANTE de uso obrigatório pela CONTRATADA.

2. É responsabilidade da contratada capacitar sua equipe na utilização dos *softwares* fornecidos pela CONTRATANTE.

3. A aprovação de solicitação da CONTRATADA para uso de outras ferramentas ou a codificação direta de rotinas em substituição aos *softwares* de uso obrigatório será prerrogativa exclusiva da CONTRATANTE. A solicitação da CONTRATADA deverá ser fundamentada em justificativa técnica onde fique demonstrado não ser viável ou não ser vantajosa a utilização do *software* fornecido pela CONTRATANTE.

4. Nessa situação, o fornecimento de *software* pela CONTRATADA não trará ônus para a CONTRATANTE, devendo a CONTRATADA fornecer as licenças necessárias, treinamento e o suporte técnico.

### **Correio Eletrônico**

A tecnologia servidora Microsoft Azure é a atual solução para prover serviço de correio eletrônico no contratante. O *software* cliente instalado é o Outlook 365 (ou versão atualizada estável).

### **Sistema de controle de acesso e concessão de perfis**

A Solução deverá ser integrada com os sistemas em uso no contratante.

### **Controle de demandas**

A CONTRATADA deverá utilizar o sistema de controle de demandas disponibilizado pela ferramenta de ITSM utilizada pela CONTRATANTE.

### **Banco de Dados**

Microsoft SQL Server e Oracle.

### **Sistema Operacional**

Para os trabalhos de desenvolvimento para suporte a serem realizados pela CONTRATADA, o sistema operacional disponibilizado é o Windows 10 (usuário) e Windows Server 2019 (servidor).



## **Antivírus**

McAfee VirusScan Enterprise.

## **ADENDO IV – ACORDO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO E RESPONSABILIDADE**

O Banco do Estado do Pará, com sede na Av. Presidente Vargas, nº 251, Bairro Campina, Belém/PA, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 04.911.713/0001-08, doravante denominado CONTRATANTE, neste ato representado por seu Diretor Presidente, XXXXXXXX, CPF nº <CPF>, residente e domiciliado nesta Capital, no uso das atribuições que lhe são conferidas e <EMPRESA CONTRATADA>, inscrita no CNPJ/MF nº <CNPJ>, com endereço na <endereço completo>, doravante denominada CONTRATADA, neste ato representada por seu sócio <ou diretor ou procurador>, Sr. <nome do representante>, <nacionalidade>, CPF nº <CPF>, residente e domiciliado na <localidade de domicílio>, firmam o presente ACORDO DE CONFIDENCIALIDADE DE INFORMAÇÃO E RESPONSABILIDADE, decorrente da realização do Contrato nº <número do contrato>, que entra em vigor neste dia \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_ e é regido mediante as cláusulas e condições seguintes:

### **1. DA INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL**

Para fins do presente Acordo, são consideradas INFORMAÇÕES SIGILOSAS, os documentos e informações transmitidos pela CONTRATANTE e recebidos pela CONTRATADA através de seus diretores, sócios, administradores, empregados, prestadores de serviço, prepostos ou quaisquer representantes. Tais documentos e informações não se limitam, mas poderão constar de dados digitais, desenhos, relatórios, estudos, materiais, produtos, tecnologia, programas de computador, especificações, manuais, planos de negócio, informações financeiras, e outras informações submetidas oralmente, por escrito ou qualquer outro tipo de mídia. Adicionalmente, a expressão INFORMAÇÕES SIGILOSAS inclui toda informação que CONTRATADA possa obter através da simples visita às instalações da CONTRATANTE.

### **2. DOS LIMITES DA CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES**

Para fins do presente Acordo, não serão consideradas INFORMAÇÕES SIGILOSAS as que:

2.1 São ou tornaram-se públicas sem ter havido a violação deste Acordo pela CONTRATADA;

2.2 Eram conhecidas pela CONTRATADA, comprovadas por registros escritos em posse da mesma, antes do recebimento delas pela CONTRATANTE;

2.3 Foram desenvolvidas pela CONTRATADA sem o uso de quaisquer INFORMAÇÕES SIGILOSAS;

2.4 Venham a ser reveladas pela CONTRATADA quando obrigada por qualquer entidade governamental jurisdicionalmente competente;

2.4.1 Tão logo inquirida a revelar as informações, a CONTRATADA deverá informar imediatamente, por escrito, à CONTRATANTE, para que este requeira medida cautelar ou outro recurso legal apropriado;

2.4.2 A CONTRATADA deverá revelar tão somente as informações que forem legalmente exigidas;

### **3. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

Consiste nas obrigações da CONTRATADA:

3.1 Garantir que as Informações Confidenciais serão utilizadas apenas para os propósitos do contrato nº <número do contrato>, e que serão divulgadas apenas para seus diretores, sócios, administradores, empregados, prestadores de serviço, prepostos ou quaisquer representantes, respeitando o princípio do privilégio mínimo com devida classificação de informação conforme ABNT NBR ISO IEC 27001:2013;

3.2 Não divulgar, publicar, ou de qualquer forma revelar qualquer INFORMAÇÃO SIGILOSA recebida através da CONTRATANTE para qualquer pessoa física ou jurídica, de direito público ou privado, sem prévia autorização escrita da CONTRATANTE;

3.3 Garantir que qualquer INFORMAÇÃO SIGILOSA fornecida por meio tangível não deve ser duplicada pela CONTRATADA exceto para os propósitos descritos neste acordo;

3.4 A pedido da CONTRATANTE, retornar a ele todas as INFORMAÇÕES SIGILOSAS recebidas de forma escrita ou tangível, incluindo cópias, reproduções ou outra mídia contendo tais informações, dentro de um período máximo de 10 (dez) dias após o pedido;

3.4.1 Como opção para CONTRATADA, em comum acordo com a CONTRATANTE, quaisquer documentos ou outras mídias possuídas pela CONTRATADA contendo INFORMAÇÕES SIGILOSAS podem ser destruídas por ela;

3.4.1.1 A destruição de documentos em papel deverá seguir recomendação da norma DIN 32757-1: 4, ou seja, destruição do papel em partículas de, no mínimo, 2 x 15mm;

3.4.1.2 A destruição de documentos em formato digital deverá seguir a norma DoD 5220.22-M (ECE) ou o método descrito por Peter Guttmann no artigo “Secure Deletion of Data From Magnetic and Solid-State Memory” ou através da utilização de desmagnetizadores (degausser);

3.4.1.3 A destruição das INFORMAÇÕES SIGILOSAS que não estiverem nos formatos descritos nos itens 3.4.1.1 e 3.4.1.2 deverá ser previamente acordada entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA;

3.4.1.4 A CONTRATADA deverá fornecer à CONTRATANTE certificado com respeito à destruição, confirmando quais as informações que foram destruídas e os métodos utilizados, dentro de um prazo máximo de 10 (dez) dias;

3.5 A CONTRATADA deverá dar ciência deste acordo a todos seus sócios, empregados, prestadores de serviço, prepostos ou quaisquer representantes que participarão da execução dos serviços objetos do contrato vierem a ter acesso a quaisquer dados e informações confidenciais cumpram as obrigações constantes deste Acordo e que será responsável solidariamente por eventuais descumprimentos das cláusulas aqui descritas;

#### **4. DA PROPRIEDADE DAS INFORMAÇÕES SIGILOSAS**

4.1 A CONTRATADA concorda que todas as INFORMAÇÕES SIGILOSAS permanecem como propriedade da CONTRATANTE e que este pode utilizá-las para qualquer propósito sem nenhuma obrigação com ela;

4.2 A CONTRATADA concorda ter ciência de que este acordo ou qualquer INFORMAÇÕES SIGILOSAS entregues pela CONTRATANTE a ela, não poderá ser interpretado como concessão a qualquer direito ou licença relativa à propriedade intelectual (marcas, patentes, copyrights e segredos profissionais) à CONTRATADA;

4.3 A CONTRATADA concorda que todos os resultados dos trabalhos prestados por ela à CONTRATANTE, inclusive os decorrentes de especificações técnicas, desenhos, criações ou aspectos particulares dos serviços prestados, são reconhecidos, irrestritamente, neste ato, como de exclusiva propriedade do

CONTRATANTE, não podendo a CONTRATADA reivindicar qualquer direito inerente à propriedade intelectual;

4.4. 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.

4.5. 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;

4.6. Manter, a qualquer tempo e sob as penas de 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;

4.7. Instalar e utilizar nos ambientes computacionais disponibilizados pelo BANPARÁ somente softwares desenvolvidos ou adquiridos pelo BANPARÁ;

4.8. Permitir ao BANPARÁ a fiscalização, a qualquer tempo, de todos os dados manejados através dos meios fornecidos pelo BANPARÁ em razão da prestação de serviços contratados, pelo que autorizo o BANPARÁ a monitorar todos os dados manejados nos meios de propriedade do contratante, não configurando o referido monitoramento qualquer quebra de sigilo ou invasão de privacidade.

4.9. 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.

## **5. DOS PROCEDIMENTOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO DA CONTRATANTE**

5.1 A CONTRATADA declara que recebeu cópia e está ciente da Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE, definida pelo Conselho de Administração em Reunião Ordinária realizada em 30 de junho de 2021, e de todos os seus documentos acessórios já criados;

5.2 A CONTRATADA declara que seguirá todas as políticas, normas e procedimentos de segurança da informação e cibernética definidos e/ou seguidos pela CONTRATANTE;

5.3. A CONTRATADA declara que seguirá todas as políticas, normas e procedimentos de continuidade definidos e/ou seguidos pela CONTRATANTE;

5.4. Seguir os Manuais de Normas e Procedimentos da área de Gestão de Riscos Operacionais e de Segurança da Informação

## **6. DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

6.1 Para fins destas cláusulas, o Banco do Estado do Pará figura como CONTROLADOR e a contratada como OPERADORA.

6.2 Para fins de cláusulas, ser ã o utilizadas as definições conforme disposto na Lei Geral de Proteção de Dados, Lei Nº 13.709/2018, no artigo 5º e seus incisos.

6.3 O OPERADOR DE DADOS deverá informar imediatamente ao CONTROLADOR se verificar ou houver suspeita de que uma instrução infringe a Lei Geral de Proteção de Dados ou outras disposições de proteção de dados do país ou regulamentos/tratados internacionais.

6.4 Sem prejuízo de quaisquer acordos contratuais existentes entre as Partes, o OPERADOR DE DADOS tratará todos os dados pessoais como estritamente confidenciais e informará todos os seus funcionários, agentes e/ ou sub operadores aprovados [se permitido], envolvidos no processamento de dados pessoais de natureza confidencial.

6.5 O OPERADOR deverá garantir que todas essas pessoas ou partes tenham assinado um contrato de confidencialidade apropriado e estejam de outra forma vinculadas a um dever de confidencialidade ou estejam sob uma obrigação estatutária apropriada de confidencialidade. A qualquer momento o CONTROLADOR poderá solicitar a prestação de contas sobre tal ato.

6.6 O OPERADOR não poderá divulgar, publicar ou de qualquer forma revelar qualquer informação CONFIDENCIAL, RESTRITA, SENSÍVEL ou INTERNA recebida através do CONTROLADOR para qualquer pessoa física ou jurídica, de direito público ou privado, sem a prévia autorização escrita do CONTROLADOR.

6.7. Quaisquer informações relativas ao presente contrato de TRATAMENTO DE DADOS somente poderão ser dadas ao conhecimento de terceiros, inclusive através dos meios de publicidade disponíveis, mediante requisição por escrito a ser encaminhada para avaliação do CONTROLADOR, informando todas as minúcias da intenção do OPERADOR, reservando-se ao CONTROLADOR o direito de deferir ou não o pedido, no todo ou em parte.

6.8 Levando em consideração o estado da arte, os custos de implementação e a natureza, escopo, contexto e finalidades do processamento, bem como o risco de probabilidades e severidade variáveis dos direitos e liberdades das pessoas físicas, sem prejuízo de outras normas de segurança agredido pelas Partes, o CONTROLADOR e o OPERADOR devem implementar medidas técnicas e organizacionais apropriadas para garantir um nível de segurança no processamento de dados pessoais apropriado ao risco.

Essas medidas devem procurar garantir que:

- Os dados podem ser acessados, alterados, divulgados ou excluídos apenas com autorização do CONTROLADOR;
- Os dados permaneçam precisos e completos em relação à finalidade pela qual estão sendo tratados mantendo a rastreabilidade e integridade dos mesmos;
- Os dados permaneçam acessíveis e utilizáveis, ou seja, se os dados pessoais forem acidentalmente perdidos, alterados ou destruídos, deverá ser garantida a recuperação dos mesmos, evitando qualquer dano às partes envolvidas.

6.9 O OPERADOR deverá se utilizar de criptografia para realizar a transferência de dados pessoais, de modo a fornecer proteção eficaz contra a interceptação da comunicação por terceiros enquanto os dados estiverem em transferência, seja ela realizada pela Internet, por uma rede de comunicação sem fio ou quando os dados passarem por uma rede não confiável.

6.10 O OPERADOR, ao transmitir dados pessoais pela Internet, particularmente dados pessoais sensíveis, deverá usar um protocolo de comunicação criptografado apropriado (por exemplo, TLS versões 1.2 ou superior), além de seguir as instruções e autorização do CONTROLADOR, a fim de cumprir suas obrigações com base no Contrato de Serviços, jamais para qualquer outro propósito.

6.11 O OPERADOR não deverá subcontratar para nenhuma de suas atividades relacionados ao serviço que consistam, mesmo que parcialmente, no processamento de dados pessoais ou na exigência de que os dados pessoais sejam processados por terceiros sem a autorização prévia por escrito do CONTROLADOR.

6.12 O OPERADOR deverá indenizar o CONTROLADOR e o isentar de todas as reivindicações, ações, reivindicações de terceiros, perdas, danos e despesas incorridas pelo CONTROLADOR e decorrentes, direta ou indiretamente, de ou em conexão com uma violação deste Contrato de Tratamento de Dados e/ou a Lei Geral de Proteção de Dados Aplicável pelo OPERADOR

6.13 O OPERADOR deverá permitir e contribuir para auditorias e diligências realizadas pelo CONTROLADOR ou por um auditor nomeado por este. Os métodos usados para monitorar a conformidade e a frequência do monitoramento dependerão das circunstâncias do processamento e serão definidas pelo CONTROLADOR.

6.14 O presente Contrato não transfere a propriedade dos dados do CONTROLADOR ou dos clientes desta para o OPERADOR. Os dados gerados, obtidos ou coletados a partir da prestação dos serviços ora contratados são de propriedade do CONTROLADOR.

6.15 A rescisão ou expiração deste Contrato de Tratamento de Dados não exonera o OPERADOR de suas obrigações de confidencialidade, de acordo com as cláusulas de Confidencialidade.

## **7. DO PRAZO DE VALIDADE DO ACORDO**

As obrigações tratadas neste acordo subsistirão permanentemente, mesmo após a conclusão dos serviços ou até que a CONTRATANTE comunique expressa e inequivocamente, por escrito, à CONTRATADA, que as informações já não são mais sigilosas.

## **8. DAS PENALIDADES**

Qualquer divulgação de dados, materiais, desenhos ou informações, obtidos em razão dos serviços por CONTRATADA, ou prepostos e seus funcionários, sem a respectiva autorização prévia, expressa e escrita da CONTRATANTE, implicará na obrigatoriedade de CONTRATADA ressarcir as perdas e danos experimentados pela CONTRATANTE, sem prejuízo das penalidades civis e criminais previstas em lei.

## **9. DO FORO**

Fica eleito o foro da Justiça Estadual, Seção Judiciária de Belém, na cidade do Belém, para dirimir dúvidas decorrentes do presente Acordo.

E, por estarem assim justas e contratadas, firmam o presente instrumento, em 3 (três) vias de igual teor e forma, para que se produzam os necessários efeitos legais.

Belém, de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_

---

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Diretor Presidente

**Banco do Estado do Pará SA**

**CONTRATANTE**

---

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Representante

**CONTRATADA**

**ADENDO V – TERMO DE CIÊNCIA**

1 – Identificação do contrato

Processo nº: \_\_\_\_\_

Contrato nº: \_\_\_\_/\_\_\_\_

Vigência do Contrato: \_\_\_\_\_

Contratado: \_\_\_\_\_

Objeto: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Por este instrumento, os empregados listados abaixo declaram ter ciência do teor do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo firmado entre a [NOME DA EMPRESA CONTRATADA] e o Banco do Estado do Pará S/A - Banpará, bem como das normas de segurança vigentes nesta última.

Nº	Nome do Empregado	Matrícula	Assinatura

Belém, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
[Nome Preposto]

[Razão social da empresa contratada]



*Objetivo: obter comprometimento formal dos empregados da contratada diretamente envolvidos no projeto, sobre o conhecimento da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes no Banco do Estado do Pará S/A – Banpará*



**ADENDO VI – DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATO IMPEDITIVA A  
CONTRATAÇÃO**

(Modelo)

[Nome da empresa], CNPJ n.º \_\_\_\_\_ sediada [Endereço completo],  
declara sob as penas da lei, que até a presente data, inexistente fato superveniente  
impeditivo para sua contratação, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências  
posteriores.

\_\_\_\_\_  
Local e Data

\_\_\_\_\_  
Nome e Identidade do Declarante

**ADENDO VII – MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO****1 - Identificação do contrato**

Processo nº:

Contrato nº:

Vigência do Contrato:

Contratado:

Objeto:

**2 – Identificação da Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens**

Número Ordem de Serviço ou Solicitação de Compra:

Data de emissão:

**3 – Termo**

Declaramos que a empresa [nome da contratada] entregou [solução contratada], apresentada abaixo, que serão avaliados quanto à sua aderência às especificações técnicas e contratuais para a emissão do Termo de Recebimento Parcial ou Definitivo ou devolução à contratada para correção e nova entrega, conforme artigo 88, item 1, alínea a do Regulamento de Licitações e Contratos.

Etapa/fase, bem ou serviço: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Data da entrega:

Belém, de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

\_\_\_\_\_  
[nome]

Fiscal técnico do contrato

Ciente.

Em: de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

---

Preposto: [nome]

Empresa: [nome]

Objetivo: o Termo de Recebimento Provisório é a declaração formal do Fiscal Técnico do contrato de que os serviços foram prestados ou bens foram entregues para posterior análise das conformidades de qualidade baseadas no Termo de Referência.

**ADENDO VIII – MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO PARCIAL****1 - Identificação do contrato**

Processo nº:

Contrato nº:

Vigência do Contrato:

Contratado:

Objeto:

**2 – Identificação das atividades ou de Fornecimento de Bens**

Relatório das atividades de prestação de serviço ou Solicitação de Compra:

Data de emissão:

**3 – Termo**

Declaramos que a empresa [nome da contratada] entregou [solução contratada], apresentada abaixo, que foram avaliados quanto à sua aderência às especificações técnicas e contratuais para efeito de aceitação da execução da etapa ou parcela, conforme artigo 88, item 1, alínea b do Regulamento de Licitações e Contratos.

Etapa/fase, bem ou serviço: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Data da entrega:

Belém, de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

\_\_\_\_\_  
[nome]

Fiscal técnico do contrato

Ciente.

Em: de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

Preposto: [nome]

Empresa: [nome]

Objetivo: o Termo de Recebimento Parcial é a declaração formal do Fiscal Técnico do contrato de que os serviços foram prestados ou bens foram entregues e avaliados em conformidades de qualidade baseadas no contrato e seus anexos.

**ADENDO IX – MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO****1 - Identificação do contrato**

Processo Administrativo nº:

Contrato nº: Vigência do Contrato:

Contratado:

Objeto: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**2 – Identificação da Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens**

Número Ordem de Serviço ou Solicitação de Compra:

Data de emissão:

**3 – Termo circunstanciado**

Declaramos que a empresa [nome da contratada] entregou [solução contratada], conforme definido no contrato supracitado, atendendo às exigências do Edital, conforme artigo 88, item 1, alínea c do Regulamento de Licitações e Contratos.

Bem ou serviço: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Data da entrega:

Belém, de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

\_\_\_\_\_  
[Nome]

Fiscal do contrato

\_\_\_\_\_  
[Nome]

Gestor do contrato



Ciente.

Em: de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

---

[Nome]

Preposto

Empresa: [nome]

Objetivo: o Termo de Recebimento Definitivo é a declaração formal do fiscal do contrato de que os bens foram entregues e definitivamente verificados quanto à qualidade e à quantidade, com a consequente aceitação, conforme critérios definidos no contrato e seus anexos.

**ADENDO X – MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO**

	<b>BANCO DO ESTADO DO PARÁ S/A</b>	Empresa/Contrato:	<i>Fornecedor/Nº Contrato</i>
	<b>DITEC – Diretoria de Tecnologia</b> <b>SUDEM – Superintendência de Desenvolvimento e Melhoria em TI</b>	Número O.S.:	<i>Nº demanda (Ferramenta ITSM ou Processmaker)</i>
	<b>ORDEM DE SERVIÇO (O.S.)</b>	Data O.S.:	<i>dd/mm/aaaa</i>

1. RESPONSÁVEIS	Matrícula	Superintendência / Gerência	Nome Completo	Assinatura
Representante da TI (Acompanhar a OS):				
Fiscal Técnico Demandante:				
Representante da Área Solicitante da OS				

<b>2. TIPO DA ORDEM DE SERVIÇO</b>			
<input type="checkbox"/> Oriundas da Sustentação (Suporte Técnico)	<input type="checkbox"/> Oriunda da Área de Projeto	<input type="checkbox"/> Planejamento Inicial	
<input type="checkbox"/> Transição Contratual	<input type="checkbox"/> Manutenção Evolutiva	<input type="checkbox"/> Parametrização	

<b>3. POSSUI FASES/ETAPAS: <input type="checkbox"/> NÃO <input type="checkbox"/> SIM</b>
--

**4. INFORMAR OS ARTEFATOS A GEREM GERADOS NA ORDEM DE SERVIÇO****5. SOBRE OS SERVIÇOS** (*Anexar especificações necessárias conforme detalhado no processo de trabalho*)

Nome:

Descrição:

**Ao funcionário do Banpará solicitante e responsável pelo acompanhamento das atividades supracitadas:**

A Ordem de Serviço (O.S.) autoriza o fornecedor a iniciar o serviço solicitado, em caso de projetos, a fase de iniciação.

**6. CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS/PRODUTOS****7. CIENTE DO RESPONSÁVEL PELOS SERVIÇOS (Preposto da Contratada)**

Data

Assinatura

**8. OBSERVAÇÕES**

--

<b>9. AUTORIZAÇÃO</b>	
Gerente (Área de Tecnologia)  rubrica	Gerente (Área Demandante)  rubrica
Superintendente (Área de Tecnologia)  rubrica	Superintendente (Área Demandante)  rubrica

**ADENDO XI – MODELO DE ROTEIRO DE ATIVIDADES DO SERVIÇO DE BANCO  
DE HORAS**

**DATA:    /    /    .**

Data	Serviço Prestado (Entregas)	Atividades Executadas Detalhadas	Início (HH:MM)	Fim (HH:MM)	Total de Horas (HH:MM)	Responsável	Tipo de Evidência

<b>Exemplos de Tipos de Evidências</b>	<b>de de Ação</b>
Conexão Servidor/VPN	O Banco verificará as atividades via log
Confecção de Documentos	A Contratada enviará diariamente o documento incrementado
Desenvolvimento	A Contratada deverá versionar e o Banco verificará as versões ao final da OS
Reunião Meet	O Banco verificará a hora de início e fim
Reunião Teams	O Banco verificará a hora de início e fim
Telefonema	O Banco verificará a hora de início e fim

## **ADENDO XII – NORMA DE REQUISITOS DE SEGURANÇA PARA CONTROLE DE ACESSO E AUDITORIA NOS SISTEMAS CORPORATIVOS**

### **1 NORMAS DE REQUISITOS DE SEGURANÇA PARA CONTROLE DE ACESSO E AUDITORIA NOS SISTEMAS CORPORATIVOS**

#### **1. – OBJETIVO**

1.1. Controlar e identificar os dados para legados antigos, analisando a aderência destes quanto aos requisitos de segurança e necessidade de integração ao SGA, sendo que todos devem ser integrados ao sistema de RH.

1.2. Autenticar somente as pessoas que podem utilizar os sistemas corporativos da instituição;

1.3. Garantir a utilização de informações sensíveis e confidenciais, somente por pessoas autorizadas, de acordo com o seu perfil funcional;

1.4. Registrar as ações realizadas por todos os usuários nos sistemas corporativos.

#### **JUSTIFICATIVA**

As normas de segurança NBR ISO / IEC 27001 e 27002, desde as suas versões iniciais, recomendam como requisitos de segurança da informação a criação de: Controles de Acesso e Auditoria de Logs nos sistemas corporativos. A cada usuário é permitido visualizar e executar somente as transações autorizadas a determinados sistemas de acordo com o seu perfil funcional, mitigando assim as vulnerabilidades existentes nos sistemas corporativos da instituição. Além disso, é necessária a fiscalização das ações executadas por estes usuários, de modo claro e preciso, através da existência de logs de auditoria nos sistemas monitorados. Deve-se também levar em consideração a viabilidade de disponibilidade do SGA e do serviço deste para os sistemas clientes, que são os sistemas integrados ao mesmo. Assim, a severidade de eventos que possam comprometer a disponibilidade, a confidencialidade, a autenticidade, o não-repúdio e a integridade das informações torna-se mínima para o sistema que gere vários outros sistemas, incluindo acessos externos ao Banpará

#### **NORMAS GERAIS**

Com base nas recomendações de normas de segurança mínimas NBR ISO / IEC 27001 e 27002, visando à Segurança da Informação quanto aos requisitos necessários de segurança dos sistemas corporativos estes serão categorizados em “Críticos” e “Não críticos”.

São considerados sistemas “críticos” todo e qualquer sistema que apresente pelo ao menos uma das características a seguir:

- 1.4.1. Realiza movimentação financeira em contas de clientes (PF/PJ/Governo/Prefeitura);
- 1.4.2. Realiza movimentação financeira em contas da instituição financeira (Banpará);
- 1.4.3. Realiza movimentação de dados de clientes (PF/PJ/Governo/Prefeitura);
- 1.4.4. Sistemas com acesso externo ou integrado a um sistema externo;
- 1.4.5. Possui integração com órgãos/entidades regulamentadoras;
- 1.4.6. Possui integração com órgãos/entidades de apoio ao sistema financeiro nacional;
- 1.4.7. Possui integração com sistema que realize movimentação financeira, seja da instituição ou cliente independente da sua natureza;
- 1.4.8. Possui integração com parceiros de negócio;
- 1.4.9. Gera arquivos de natureza legal;
- 1.4.10. Sistema integrado ao SGA;

São considerados sistemas “não críticos” todos os demais sistemas que não estejam enquadrados em pelo ao menos uma das características acima.

A partir da categorização dos sistemas bancários serão validados os requisitos de segurança e os procedimentos que devem ser efetuados para a integração dos sistemas corporativos ao Sistema de Gestão de Acesso (SGA) (novos e críticos/legado e crítico a partir da avaliação de disponibilidade/criticidade do sistema bancário) ou permanecer com módulo próprio com requisitos de segurança para sistemas críticos ou não críticos do BANPARÁ:

- 1.4.11. O SGA é um sistema de gerenciamento de identidade que consiste em um ambiente centralizado para controle de privilégios de usuários e grupos de usuários, no seu próprio universo e no universo dos Sistemas Clientes (sistemas corporativos do Banpará) à ele integrados, fazendo-se uso de login único em aplicações, além de possuir integração ao sistema de RH, com informações atualizadas de perfis por função de cada funcionário do Banco.
- 1.4.12. Consideram-se os sistemas legados como os sistemas pré-existentes à implantação do SGA. As possíveis modificações de versões nos sistemas de acesso centralizados dos fornecedores ou dos módulos de segurança de cada sistema novo devem ocorrer para uma efetiva integração ao SGA.

1.4.13. Para os sistemas legados deverão ser avaliados pela área de Segurança da Informação, a integração ao SGA ou permanência de módulo de segurança próprio, contanto que atenda aos requisitos de segurança para sistemas críticos/não críticos, de acordo com disponibilidade/criticidade do mesmo.

1.4.14. Consideram-se novos sistemas como sistemas sob a responsabilidade da SUPRO/SUSIS, geridos e executados através dos Gerentes de Projetos e fornecedores, sob adequação de funcionalidades para atender especificidades do ambiente do BANPARÁ. Estes sistemas deverão entrar em produção após a homologação desse e de seu módulo de segurança integrado ao SGA ou controle de acesso próprio que atenda a todos os requisitos de segurança para sistemas críticos/não críticos.

A base de dados utilizada para autenticação e autorização de acesso dos usuários aos sistemas corporativos será do SGA ou do sistema legado que módulo próprio de gestão de acesso, disponibilizadas no momento em que o usuário efetivar o Login a partir destes sistemas.

1.4.15. A base de dados para controle de autenticação no caso do sistema possuir sistema de segurança e acesso próprio deverá centralizar de forma parametrizável gestão de: usuário, senha, perfis, tela, perfil temporário, log transacional e de segurança; para sistemas críticos e para sistemas não críticos (adendo XIII) é imprescindível possuir gestão de: usuário, senha, perfis, perfil temporário, log transacional e de segurança; e não permitir multisessão.

A base de dados utilizada para armazenamento dos Logs de Auditoria nos sistemas clientes será de responsabilidade destes e disponibilizadas mediante consultas efetivadas a partir do SGA ou do sistema legado que possui controle de acesso próprio. Para sistema legado a base de dados para armazenamento dos Logs de auditoria é de responsabilidade do próprio legado.

Os registros dos Logs de Auditoria e os registros dos Logs de Eventos deverão ser armazenados em banco de dados por um período definido através de parâmetro determinado pelo SGA, e sob a responsabilidade do fornecedor do sistema e anuência do Gerente de Projeto do Banpará, ou do sistema legado que possui módulo próprio de gestão de acesso.

Os dados não devem trafegar, em hipótese nenhuma, limpos e sim com criptografia.

É necessário que seja gravado histórico das funcionalidades do sistema

Criptografia de senha armazenada, com capacidade de ser alterada sem ônus pela área de segurança da informação do Banpará. O padrão de criptografia será revisado anualmente pela área de segurança da informação do Banpará.

Para autenticação integrar via LDAPs ao Active Directory.

## **ESPECIFICAÇÕES DE INTEROPERABILIDADE PARA CONTROLE DE ACESSO**

A tecnologia utilizada para a comunicação entre os Sistemas (SGA e Clientes) será WebService, a qual possibilita interoperabilidade entre aplicações distribuídas e heterogêneas quanto a suas particularidades de implementação.

A integração e as trocas de mensagens entre os sistemas clientes e o SGA deverão seguir as recomendações contidas no Manual Técnico Web Services a ser disponibilizado pelo BANPARÁ.

Cada fornecedor deverá adequar os Sistemas Clientes sob sua responsabilidade (legados e/ou novos), a fim de que os mesmos possam ter administração concentrada pelo SGA ou no módulo próprio de gestão de acesso que contenha:

1.4.16. Dos acessos dos sistemas que serão gerenciados e suas transações;

1.4.17. Dos perfis dos usuários;

1.4.18. Das contas dos usuários com um dos status abaixo:

1.4.18.1. Ativo: o usuário está habilitado a utilizar o sistema;

1.4.18.2. Suspenso: o usuário tentou logar no sistema e errou uma certa quantidade de vezes a sua respectiva senha, a citada quantidade é parametrizável nos sistemas novos e integrados ao SGA assim como para sistema legado que possua módulo de acesso próprio. Caso o usuário esteja de folga, férias ou licença seu acesso deve ser bloqueado até reiniciar o trabalho, sendo que o controle de acesso deve ser integrado ao sistema de RH.

1.4.18.3. Desativado: o usuário está desabilitado a utilizar o sistema. Pode ocorrer de forma automática via integração com sistema de RH, ou manualmente, pelos analistas de controle de acesso. A opção “Data de desativação” possibilita especificar uma data para desativação do usuário automaticamente. Neste momento, o usuário não deve mais conseguir acessar o sistema.

1.4.19. Da definição e consulta de logs dos sistemas.

Os critérios de acesso para Autenticação e Autorização deverão atender aos seguintes requisitos:

1.4.20. O acesso a um sistema corporativo deverá ser autenticado pelo SGA, devendo ser repassado para validação: a matrícula do sistema, login e senha do usuário, conforme definido no MTWS (Manual Técnico de WebService). Ou pelo sistema legado que módulo próprio de gestão de acesso.

1.4.21. O SGA deverá identificar o sistema cliente solicitante, e validar os dados de usuário e senha além de registrar os dados repassados no log. Caso o sistema

legado possua controle de acesso próprio deve validar dados do usuário e registrar log de acesso.

1.4.22. Após a validação dos dados o SGA repassará ao sistema solicitante os dados de autenticação, assim como todas as permissões definidas pelo perfil funcional do usuário. Caso o sistema legado possua controle de acesso próprio deve repassar permissões definidas para perfil funcional do usuário para o sistema integrado a ele e registrar log de acesso.

1.4.23. Caso o parâmetro status do usuário esteja inativo, o SGA repassará as informações referentes à inatividade, inserindo-os nos parâmetros de retorno e enviando-os ao sistema solicitante para tratamento e apresentação ao usuário. Caso o sistema legado possua controle de acesso próprio deve repassar informação de inatividade para o sistema integrado a ele e apresentar mensagem ao usuário.

1.4.24. No caso em que o usuário inserir os parâmetros de autenticação (senha ou login) errados, após tentativas sem sucesso, o sistema cliente deverá informar ao usuário o bloqueio do seu acesso, indicando providências para a normalização. O número de tentativas sem sucesso, serão definidas conforme políticas de segurança parametrizáveis no SGA ou no controle de acesso próprio do legado.

1.4.25. Os sistemas legados com controle de acesso próprio ou integrados ao SGA não devem permitir multisessão por usuário. Sendo considerado multisessão sessões em navegadores diferentes ou guias diferentes para sistemas web, para todos os demais sistemas categorizados como críticos ao tentar fazer login na segunda sessão deve ser questionado ao usuário se deseja continuar com sessão que está ativa ou iniciar nova.

1.4.26. O sistema categorizado como crítico deve possuir bloqueio das telas 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.

Os critérios parametrizáveis de Troca de Senha deverão atender aos seguintes requisitos:

1.4.27. Na troca de senha, através do sistema gerenciado, o mesmo deverá repassar ao SGA as informações necessárias para o registro da última manutenção de usuário conforme definido no MTWS (Manual Técnico de WebService).

1.4.28. Se o sistema possuir controle de acesso próprio deverá validar parâmetros de senha sendo: alteração de senha no primeiro login, alteração de senha, caracteres válidos para senha (parametrizável), tamanho mínimo da senha (parametrizável), não permitir cadastro de senha anterior (parametrizável em “n” senhas anteriores), expiração da senha (parametrizável) e bloqueio da senha (parametrizável). É desejável que haja tela para alterar os parâmetros para senha para sistemas categorizados como críticos, mas caso o legado categorizado como não crítico não tenha disponibilizado a tela parametrizável que faça validação desses quesitos.

1.4.29. Durante a autenticação, se o parâmetro de alteração de senha no logon estiver selecionado, o sistema gerenciado deverá solicitar a troca da senha do usuário, repassando os dados para validação do SGA, quanto aos requisitos de segurança da senha (tamanho mínimo, complexidade, repetição e etc) serão definidos através de parâmetros do SGA. Para sistema legado que possui controle de acesso próprio durante autenticação deve validar se parâmetro para alteração de senha no próximo logon estiver marcado deve solicitar troca de senha do usuário repassando os dados para sistema que faz gestão de acesso o qual o mesmo está integrado.

1.4.30. Caso o parâmetro de expiração de senha vier selecionado, o sistema gerenciado deverá informar o usuário, dando-lhe a opção de realizar a alteração da mesma.

1.4.31. Ao se realizar a troca da senha através do sistema categorizado como crítico e integrado ao SGA, o mesmo deverá repassar os dados necessários (definidos no MTWS) para o registro da alteração no SGA. e) Na interface de login também deverá conter a funcionalidade “Esqueci minha senha” para sistemas críticos e integrados ao SGA assim como o sistema legado que possui gestão de acesso próprio, possibilitando que o usuário possa recuperar sua senha a qualquer momento. Podendo ocorrer exceções devido às especificidades de negócio ou de sistema.

Os critérios de Permissões e Grupos de acesso deverão atender aos seguintes requisitos para sistemas integrados ao SGA:

1.4.32. As permissões liberadas, específicas de cada sistema, serão liberadas para o Grupo de Acesso e repassadas no momento da autenticação através dos parâmetros definidos no MTWS.

1.4.33. Os usuários serão vinculados ao(s) Grupo(s) de Acesso, podendo ser definido período para o(s) mesmo(s).

Os critérios de Permissões e Perfil de acesso deverão atender aos seguintes requisitos para sistemas legados com/integrados módulo de acesso próprio:

1.4.34. As permissões liberadas, específicas de cada sistema, serão liberadas para o Perfil de Acesso e repassadas no momento da autenticação através de integração com módulo próprio de acesso do sistema legado.

1.4.35. Os usuários serão vinculados ao(s) Perfil(s) de Acesso, podendo ser definido período para o(s) mesmo(s) como perfil temporário.

Para versão web deve protocolo https e usar SSL (TSL 1.2) no servidor e também rodar o certificado SSL para comunicação.

Não permitir que senha copiada ou que esteja na área de transferência seja colada no campo senha para fazer login.

Senha dos usuários de sistema não deve trafegar limpa nas chamadas, seja ela da forma que for. Assim como não devem ser armazenadas sem criptografia.

Permitir expiração de telas apresentando ao usuário uma mensagem de expiração e realizando esta operação caso o usuário se ausente por um período parametrizável. Após expirar telas para acessar o sistema o usuário deverá fazer logon novamente.

Permitir que somente usuários credenciados configurem seu funcionamento da melhor maneira que convier ao Banpará.

## **ESPECIFICAÇÕES DE INTEROPERABILIDADE PARA TRILHAS DE AUDITORIA**

As especificações desse item deverão existir para os sistemas categorizados como críticos e não críticos tanto sistemas novo como legados.

Para legados dever-se-á revalidar a gestão de acesso dos mesmos para verificar aderência a esse requisito e gerar solicitação de mudança para área de sistemas. Para serviço disponibilizado para cliente como cobrança não registrada e que a base é local por cliente assim como seu gerenciamento a gestão é do cliente e não do Banpará.

Os critérios de Log de Auditoria deverão atender aos seguintes requisitos:

1.4.36. São consideradas duas categorias de Log: Log de Segurança de Acesso e Log de Transações.

1.4.36.1. O Log de Segurança corresponde aos registros efetuados dentro do ambiente do SGA, legado integrado ao RH, como: alterações de permissões, mudanças de grupos, registros de Login, de Logout, além de Acessos específicos a Objetos dos sistemas clientes (acesso as telas de transações de empréstimos e etc.), bem como aos seus eventos.

1.4.36.2. O Log de Transações: corresponde às mensagens de eventos de: Erros, Avisos, Falhas e demais transações específicas de ações efetuadas pelo usuário durante a interação nos sistemas clientes.

1.4.37. O Log de Segurança para os sistemas integrados ao SGA será armazenado no ambiente do SGA. Para legado integrado ao RH será armazenado pelo sistema de gestão de acesso do legado e deverá conter os registros enviados pelos sistemas gerenciados com os seguintes parâmetros:

1.4.37.1. Usuário de rede;

1.4.37.2. Login do Usuário;

1.4.37.3. Grupo (perfil) do usuário;

1.4.37.4. Operação;

1.4.37.5. Contexto ();

1.4.37.6. Endereço IP e porta lógica que realizou as transações;

1.4.37.7. Nome de máquina (Hostname);

1.4.37.8. A data e hora de evento do usuário, sendo (recomendável o uso do relógio do sistema e não o do host);

1.4.37.9. MAC Address;

1.4.37.10. Geolocalização;

1.4.37.11. Os registros das informações deverão ser mantidos em base de dados em ambiente de produção por período definido pela área de segurança da informação.

1.4.38. O Log de Transação de cada sistema cliente deverá ser armazenado em banco de dados próprio, possibilitando o acesso a partir do SGA aos registros deste contendo os seguintes parâmetros:

1.4.38.1. Login do usuário;

1.4.38.2. Endereço IP com porta lógica do acesso e Hostname da máquina que realizou as transações;

1.4.38.3. A data e hora de evento do usuário sendo (recomendável o uso do relógio do sistema e não o do host) com geolocalização;

1.4.38.4. Usuário de rede;

- 1.4.38.5. Perfil do usuário;
- 1.4.38.6. Eventos do usuário, a exemplo, gravação de arquivo, inclusão, alteração e exclusão de dados, deverão ser formatos em tabela. Em casos em que o evento for alterado, deverá ser incluso o dado anterior e posterior á ação salva;
- 1.4.38.7. Módulo Acessado;
- 1.4.38.8. Relatório do Log com permissão para salvar e imprimir, de acordo com a necessidade do usuário que está consultando o log.
- 1.4.39. O Log de Transação de sistema legado deverá ser armazenado em banco de dados próprio, possibilitando o acesso aos registros deste a partir do módulo de controle de acesso, deste o qual deve estar integrado, contendo os seguintes parâmetros:
  - 1.4.39.1. Login do usuário;
  - 1.4.39.2. Endereço IP com porta lógica do acesso e Hostname da máquina que realizou as transações;
  - 1.4.39.3. A data e hora de evento do usuário sendo (recomendável o uso do relógio do sistema e não o do host) com geolocalização;
  - 1.4.39.4. Usuário de rede;
  - 1.4.39.5. Eventos do usuário, a exemplo, gravação de arquivo, inclusão, alteração e exclusão de dados, deverão ser formatos em tabela. Em casos em que o evento for alterado, deverá ser incluso o dado anterior e posterior á ação salva;
  - 1.4.39.6. Módulo Acessado;
  - 1.4.39.7. Relatório do Log com permissão para salvar e imprimir, de acordo com a necessidade do usuário que está consultando o log.
- 1.4.40. Eventos a serem registrados:
  - 1.4.40.1. Operações de login e logout;
  - 1.4.40.2. Acessos a todas as telas ou seções do sistema;
  - 1.4.40.3. Acesso a informações com alguma restrição (eg documentos sigilosos, processos em segredo de justiça, dados pessoais ou bancários)

1.4.40.4. Documentos sigilosos, processos em segredo de justiça, dados pessoais ou ba operações de consulta, inclusão, alteração ou exclusão de registros no banco de dados;

1.4.40.5. Alteração de perfil de acesso ou status de usuários (para sistemas que possuem acesso com diferentes perfis)

1.4.40.6. Execução de jobs e tarefas automatizadas

1.4.41. Sistema gestão de acesso deve manter o registro histórico de operações efetuadas nele sob forma de log de auditoria, como supracitado. Deve estar indicado na auditoria as alterações (insert, update, delete) que foram feitas por aplicação e as de feitas manualmente no banco de dados para INSERT, UPDATE and DELETE: insert, update, delete, commit, rollback e execute. Ou seja, há necessidade de distinguir o que foi feito via aplicação, sistema de gestão de aceso ou nos sistemas integrados, e o que foi feito manualmente no banco de dados.

1.4.41.1. As informações de log devem conter usuário do sistema (se via aplicação usuário que estava acessando o sistema ou se manualmente no banco de dados usuário que executou o registro: insert, update, delete, commit, rollback), usuário da rede, endereço IP da máquina do usuário, eventos, data e hora do evento.

1.4.41.2. Qualquer operação de inserção, consulta, edição e exclusão sobre as entidades do sistema devem ser mantidas, bem como operações de vinculações, geração de relatórios, uso de filtros, autenticações (sejam elas bem-sucedidas ou fracassadas). A exceção serão objetos não passíveis de logs conforme parametrizado.

1.4.42. Sistema deve permitir a consulta de todas as informações de logs de auditoria de todas as operações efetuadas pelo usuário no sistema de gestão de acesso.

1.4.43. A visualização das informações de logs de auditoria será liberada somente para determinados grupos/usuários, a serem determinados pelo administrador de gestão de acesso do sistema.

1.4.44. Sistema deve permitir a consulta de logs de auditoria dos sistemas integrados a ele.

1.4.45. Sistema deve permitir a consulta de todas as informações de eventos realizados sobre o usuário no sistema de gestão de acesso. As informações sobre usuário incluem vinculações, alteração de situação, tentativas de logon, data de criação, alteração de senha e a consulta desses logs de auditoria serão liberadas somente para determinados grupos/usuários a serem determinados pelo administrador de gestão de acesso do sistema.

1.4.46. O sistema deve permitir a exportação de logs de auditoria parametrizado para um determinado sistema ou grupo ou usuário para um arquivo.

1.4.47. Sistema deve permitir a exclusão de logs de auditoria de um determinado período e por determinado grupo/usuários a serem determinados pelo administrador de gestão de acesso do sistema, entretanto não deve ser permitida a exclusão de logs dos 3 últimos anos (essa informação deve ser parametrizável). Além disso as informações de registro de logs excluídos também devem ser mantidas, sob forma de log de auditoria.

1.4.48. Não permitir alteração em banco de dados do segurança acesso se não tiver origem do servidor de aplicação desse sistema. Para os sistemas integrados a validação deve garantir que seja única a conexão entre servidores de banco de dados ou do servidor de aplicação do sistema integrado com servidor de base do sistema de segurança e acesso.

1.4.49. O sistema deve permitir relatórios dos logs de auditoria conforme a seguir:

1.4.49.1. Relatório Auditoria

1.4.49.1.1. Sistema:

1.4.49.1.2. Módulo:

1.4.49.1.3. Documento:

1.4.49.1.4. Função:

1.4.49.1.5. Usuário de sistema:

1.4.49.1.6. Usuário de banco de dados:

1.4.49.1.7. Usuário de rede:

1.4.49.1.8. IP:



- 1.4.49.1.9. Data Inicial:
- 1.4.49.1.10. Data Final:
- 1.4.49.1.11. Empresa:
- 1.4.49.1.12. Unidade:
- 1.4.49.1.13. Data:
- 1.4.49.1.14. Operação:
- 1.4.49.1.15. Banco:
- 1.4.49.1.16. Tabela:
- 1.4.49.1.17. Comando Sql:
- 1.4.49.1.18. Mudança:
- 1.4.49.1.19. Nº de Linhas Incluída(s):
- 1.4.49.1.20. Registros Incluído(s): Nº Linha, Coluna, Descrição Coluna, Valor
- 1.4.49.2. Relatório Auditoria Gestor:
  - 1.4.49.2.1. Sistema:
  - 1.4.49.2.2. Módulo:
  - 1.4.49.2.3. Documento:
  - 1.4.49.2.4. Função:
  - 1.4.49.2.5. Usuário de sistema:
  - 1.4.49.2.6. Usuário de rede:
  - 1.4.49.2.7. IP:
  - 1.4.49.2.8. Data Inicial:
  - 1.4.49.2.9. Data Final:
  - 1.4.49.2.10. Empresa:
  - 1.4.49.2.11. Unidade:
  - 1.4.49.2.12. Data:
  - 1.4.49.2.13. Operação:

1.4.49.2.14. Banco:

1.4.49.2.15. Tabela:

1.4.49.2.16. Nº de Linhas Incluída(s):

1.4.49.2.17. Registros Incluído(s): Nº Linha, Coluna, Descrição Coluna, Valor

## **RELATÓRIOS**

Disponibilizar os seguintes relatórios: sistemas, módulos (sistemas e módulos vinculados), empresas organizacionais, unidades organizacionais, usuários (usuários ativos, bloqueados e inativos), grupos de acesso (perfis e usuários vinculados bem como perfis, sistemas, módulos e funcionalidades associadas contendo permissões), usuários e suas permissões associadas (perfis e permissões específicas), sistemas e usuários vinculados contendo suas permissões, módulos e usuários vinculados contendo suas permissões, detalhes do usuário, logs de auditoria, histórico de conta de usuários, acessos do sistema/módulo com filtros por usuário, sistema, módulo e objeto.

Deverá ser fornecido a consulta e relatório contendo as informações do sistema/módulo, usuários, quantidade de acesso, data e hora do último acesso

Disponibilizar a exportação dos relatórios para arquivos do tipo documento (.rtf), planilhas (.xls) e formato de documento portátil (.pdf)

Disponibilizar relatório com mapeamento de perfil x funcionalidade por sistema na seguinte estrutura:

1.4.50. Imprimir em paisagem

1.4.51. Sistema Integrado

1.4.51.1. 1ª coluna: funcionalidades

1.4.51.2. Seguir a estrutura a seguir:

1.4.51.2.1. Sistema

1.4.51.2.2. Módulo>>Menu >> Transação >> Função

1.4.51.2.3. Módulo>>Menu >> Transação >> Função [Botão] Editar

1.4.51.2.4. A partir da segunda coluna incluir um perfil por coluna até terminar todos os perfis que possuem acesso ao sistema.

1.4.51.2.5. As colunas dos perfis devem ser preenchidas com: S: Possui permissão ou N: Não possui permissão.

1.4.51.2.6. A última coluna após terminar os perfis que possuem acesso deve ser incluída a Legenda do mapeamento:

1.4.51.2.7. Permissão:

1.4.51.2.7.1. S: Possui permissão

1.4.51.2.7.2. N: Não possui permissão.

1.4.51.2.8. Legenda perfis de acesso:

1.4.51.2.9. Listar por linha enumerada os perfis que possuem acesso (ex.: 1. Perfil xxxxx), sendo que a segunda coluna onde iniciou o mapeamento de perfil seria o primeiro perfil da legenda.

1.4.51.2.10. Responsável pelas definições: área gestora do sistema.

1.4.51.2.11. Responsável pela Estruturação: quem parametrizou no sistema de gestão de acessos do SPA as permissões dos perfis para o sistema integrado

Disponibilizar relatório com mapeamento com todas as permissões do usuário por sistema que possui acesso, sendo cada sistema na estrutura do item 4.

Disponibilizar relatório com mapeamento de permissões de usuários por unidade ou empresa ou combinação dos dois, filtro que for selecionado, sendo cada sistema na estrutura do item 4. Tendo a opção de escolha nesse filtro todas as empresas e todas as unidades.

Relatório com usuário(s) de sistema com estrutura: usuário de sistema, nome, perfil, empresa, unidade que pode acessar, data do último acesso no sistema. Sendo que pode ser selecionado um usuário e um sistema ou um sistema e todos os usuários deste ou todos os sistemas e todos os usuários de todos os sistemas: segurança acesso e sistemas integrados a ele, os quais gerencia o controle de acesso.

Relatório de permissão por perfil: Detalha por permissão todos os perfis que possuem acesso a essa funcionalidade. Há opção de escolher um ou mais ou todos os sistemas, ou seja, sistema de segurança acesso e todos integrados a ele. Tem que haver separação por estrutura do sistema.

**1.1** Sistema deve possuir conceito de abrangência de acordo com o que for associado para usuário, ou seja, se for associado empresa(s) e unidade(s) o usuário deve gerenciar dados conforme perfil e combinação de empresa(s)/unidade(s) vinculado ao mesmo. Caso não seja vinculado nenhuma empresa/unidade o usuário não possui acesso a nada.

## ADENDO XIII – DIRETRIZES PARA UTILIZAÇÃO DE NUVEM

### 1. OBJETIVO

Apresentar as diretrizes para utilização de nuvem de forma segura, por meio dos recursos corporativos fornecidos pelo Banco do Estado do Pará.

### 2. DEFINIÇÕES

- **DATACENTER** – Uma estrutura disposta em uma ou mais localidades e/ou país. Projetado para abrigar hardware, software e outros componentes como sistemas de armazenamento de dados, ou seja, onde o ambiente de nuvem está fisicamente localizado.
- **EULA** – *End User license Agreement* – acordo de licença de usuário final – é o contrato entre o licenciante e o comprador, que estabelece o direito ao comprador de utilizar o software.
- **Gestor da Informação** – Representante da área de negócio do Banpara.
- **IAAS** – Infraestrutura como serviço – *Infrastructure as a service* – é o provisionamento pelo fornecedor de processamento, armazenamento, comunicação de redes e outros recursos fundamentais de computação, nos quais o cliente pode instalar e executar software em geral, incluindo sistemas operacionais e aplicativos. O cliente não gerencia nem controla a infraestrutura subjacente da nuvem, mas tem controle sobre o espaço de armazenamento e aplicativos instalados.
- **PAAS** – Plataforma como serviço – *Platform as a service* – os recursos fornecidos são linguagens de programação, bibliotecas, serviços e ferramentas de suporte ao desenvolvimento de aplicações, para que o cliente possa implantar, na infraestrutura de nuvem, aplicativos criados ou adquiridos por ele. O cliente não gerencia nem controla a infraestrutura subjacente da nuvem que são fornecidos como IAAS (Rede, servidores e armazenamento) mas tem controle sobre as aplicações implantadas e possivelmente sobre as configurações do ambiente que as hospeda.
- **SAAS** – Software como serviço – *Software is a service* – trata-se de um modelo de nuvem cuja aplicação é fornecida como serviço, eliminando-se a necessidade de adquirir ou manter infraestrutura de TI. O cliente gerencia apenas as configurações dos aplicativos específicos do usuário.

- *On premise* – instalado em ambiente e local próprio do Banpará.
- Informações corporativas classificadas – são documentos ou dados cuja perda, mal-uso ou acesso não autorizado afetam negativamente a privacidade dos empregados, os negócios ou operações financeiras do Banpará, conforme descrito no manual de classificação e tratamento da Informação.
- Nuvem Híbrida – é a junção de duas ou mais infraestruturas de nuvem (pública e privada), interconectadas. É uma forma de valer-se dos benefícios das infraestruturas de nuvem pública e privada, bem com atuar na mitigação de riscos e custos associados a cada tipo.
- Nuvem Privada – a infraestrutura de nuvem privada está alocada para uso exclusivo de um único cliente. Sua utilização, gerenciamento e operação podem ser feitos pelo cliente, em suas dependências ou nas do provedor, além disso, a nuvem privada tem sua flexibilidade reduzida.
- Nuvem Pública – É uma infraestrutura de serviços e/ou recursos tecnológicos que está disponível para acesso por meio da internet e que reside nas instalações do fornecedor.
- Provisionamento – criação, manutenção e desativação de acessos do usuário em um ou mais serviços, diretórios ou aplicações, em resposta a processos de negócios automatizados ou interativos.
- Recursos corporativos – recursos exclusivos da organização, tais como e-mail, servidores, sistema ou serviços de TI.
- Unidade / Unidade Gestora – é o componente organizacional que possui gestor, equipe, atividades e responsabilidades.
- Usuário Banpará – Empregado do Banpará, prestador de serviços, usuário da fábrica, estagiário, menor aprendiz ou usuário externo autorizado a ter acesso a informações, dados, materiais ou documentos do Banpará para desempenho de suas atribuições.

### 3. NORMAS

#### 3.1 DISPOSIÇÕES GERAIS

- 3.1.1 A contratação de serviços em nuvem é precedida por avaliação dos requisitos da solução e de segurança feito pelas áreas de arquitetura de software, Segurança da informação e continuidade de negócios, respectivamente, as quais avaliam de acordo com suas alçadas.
- 3.1.2 A utilização de serviço de nuvem também é precedida pela avaliação da área de infraestrutura quanto a capacidade interna ou quanto a existência de um contrato ativo de serviço de nuvem.
- 3.1.3 Toda a informação a ser utilizada em serviço em nuvem, deve ser classificada de acordo com os critérios estabelecidos no manual de classificação e tratamento da informação.
- 3.1.4 As informações classificadas como #confidencial, #restrita #interna poderão ser hospedadas em nuvem desde que observadas os parâmetros contratuais presentes neste normativo.
- 3.1.5 As informações não podem ser compartilhadas sem autorização expressa do gestor da informação, respeitando-se o disposto no manual de classificação e tratamento da informação.
- 3.1.6 O uso, desenvolvimento, testes, atualização, implantação e manutenção dos serviços armazenados em nuvem deve ser realizado somente por meio dos recursos computacionais do Banpará (Rede de Computadores Corporativa), devendo respeitar a jornada de trabalho para utilização exclusiva das necessidades relacionadas às atividades desenvolvidas pelo empregado no exercício do seu cargo.
- 3.1.7 O Banpará pode controlar, monitorar e suspender o uso de recursos em nuvem conforme normas vigentes.
- 3.1.8 O Banpará é detentor da propriedade de qualquer dado enviado para os serviços em nuvem por meios dos recursos corporativos.
- 3.1.9 O Banpará tem o direito de acessar qualquer informação submetida por meio dos recursos corporativos a qualquer momento.
- 3.1.10 Não é permitido o uso de nuvem pública gratuita que não tenha a possibilidade de realização de contrato corporativo, exceto para

informações classificadas com #publica, sujeito a avaliação da área de segurança da informação.

### 3.2 PARÂMETROS CONTRATUAIS

3.2.1 Devem ser observados os seguintes itens na contratação dos serviços de nuvem:

3.2.1.1 O contrato entre o Banco e o prestador do serviço deve respeitar a regulamentação do Banco Central do Brasil, CMN resolução nº **4893 de 26 de fevereiro de 2021**.

3.2.1.2 O Prestador do serviço deve apresentar expressamente concordância sobre a prevalência da legislação brasileira sobre qualquer outra.

3.2.1.3 O contrato entre o Banpará e o prestador de serviço deve estabelecer direitos claros e exclusivos de propriedade de acesso aos dados, inclusive logs.

3.2.1.4 Devem ser definidas cláusulas contratuais estabelecendo responsabilidade do provedor em garantir o isolamento de recursos de dados contra acesso indevido por outros clientes.

3.2.1.5 O Banco deve assegurar contratualmente que as informações sob custódia do provedor serão tratadas como informações sigilosas, não podendo ser usadas pelo fornecedor e nem fornecidas a terceiros sob nenhuma hipótese sem autorização formal do Banpará.

3.2.1.6 O prestador do serviço deve apresentar o convênio para a troca de informações com o Banco Central do Brasil.

3.2.1.7 O fornecedor de serviço deverá privilegiar datacenter localizados em território nacional.

3.2.1.8 Poderão ser utilizados serviços em nuvem, cujo o armazenamento de dados se materialize fora do território nacional desde que aderente a CMN resolução nº 4893 de 26 de fevereiro de 2021, onde exista um convênio para a troca de informações do Banco Central do Brasil com as autoridades supervisoras de onde o serviço será prestado baseado no comunicado BACEN nº 31.999 de 10/5/2018.

- 3.2.1.9 O provedor deve informar no ato da contratação a localização física do datacenter utilizado para fornecimento dos serviços, incluindo o datacenter de contingência. (País, Cidade).
- 3.2.1.10 O Provedor deve assegurar que os dados estejam sujeitos a limites geográficos e que não sejam migrados para além das fronteiras definidas em contrato, inclusive em situações de backup, contingencia ou recuperação de desastres.
- 3.2.1.11 A política para a gestão de mudança deve ser acordada entre o provedor e o Banpará que deve ser comunicado com antecedência mínima de 72 horas sobre mudanças.
- 3.2.1.12 Deve ser previsto em contrato que o fornecedor possua uma política de exclusão segura dos dados e que esta precisa ser apreciada pelo Banpará ou seguir o modelo de destruição de documentos em formato digital baseado na norma DoD 5220.22-M (ECE) ou o método descrito por Peter Gutman no artigo “Secure Deletion of Data From Magnetic and Solid-State Memory” ou através da utilização de desmagnetizadores (degausser).
- 3.2.1.13 Deve ser previsto em contrato as condições, o processo operacional com os limites e os custos para a saída do fornecedor com a realização do backup e transferência dos dados em casos de não renovação contratual que necessite de repasse dos dados para outro fornecedor.
- 3.2.1.14 A EULA deve prever que os direitos de propriedade sobre os dados enviados pelo Banpará para a nuvem permaneçam de propriedade exclusiva do Banco não sendo transferido para o custodiante.
- 3.2.1.15 O Banco Central do Brasil poderá a qualquer momento realizar inspeções no ambiente contratado.
- 3.2.1.16 O contrato deve prever continuidade do sistema fornecendo o código fonte do sistema ao Banpará em caso de falência do contratado ou caso de descontinuidade do serviço pelo contratado, dessa forma o banco pode dar continuidade a manutenção do serviço.
- 3.2.1.17 O contratado deve aplicar teste de intrusão no seu sistema de forma anual e enviar relatório de vulnerabilidades ao Banpará.

3.2.1.18 O contrato deve informar a área de continuidade de negócio do Banpará seus planos de continuidade e recuperação de desastre para aprovação assim como calendário de testes de continuidade de negócio.

### 3.3 REQUISITOS DE ARQUITETURA

3.3.1 Deve-se privilegiar soluções de nuvem híbrida considerando sempre a melhor alocação de informações de acordo com sua classificação.

3.3.2 Não se deve adotar solução de nuvem que compartilhe a camada de dados entre os clientes.

3.3.3 O fornecedor deve utilizar soluções de virtualização que sejam padrões ou referências de mercado facilitando sua migração.

3.3.4 A gestão das chaves criptográficas, incluindo as chaves privadas, são de responsabilidade do Banpará e estas não podem ser armazenadas em nuvem.

3.3.5 Políticas, procedimentos e mecanismos devem ser estabelecidos e implementados pelo fornecedor para gerenciamento de vulnerabilidades conhecidas com atualização de softwares garantindo que aplicações, sistemas e dispositivos de rede sejam avaliados e que as atualizações de segurança sejam aplicadas em tempo hábil priorizando os paths com maior criticidade.

3.3.6 O processo de gestão de vulnerabilidade do provedor deve ser transparente para o Banpará e deve ser emitido relatórios mensais com as demonstrações das ações pertinentes ao processo de atualização e aplicação dos paths necessários a correções de segurança do ambiente.

3.3.7 O provedor deve prover mecanismo para acesso aos logs gerados pela infraestrutura utilizada pelo Banpará.

3.3.8 O provedor deve manter um plano de continuidade de negócio para seu datacenter utilizado para fornecimento do serviço em nuvem.

3.3.9 O datacenter de contingência deve atender as mesmas características do datacenter principal.

- 3.3.10 O provedor deve manter disponibilidade mínima de 99,741% dos datacenters conforme TIA 942 TIER II.
- 3.3.11 O provedor deve utilizar conexão segura para acesso as páginas de serviços de nuvem (HTTPS).
- 3.3.12 O provedor deve possuir controle que possa restringir o acesso ao serviço de nuvem por range de IP.
- 3.3.13 O provedor deve possuir controle de acesso físico e lógico que assegurem a confidencialidade dos dados armazenados na nuvem.
- 3.3.14 Provedor disponibilizar um CASB para posicionar entre o Banpará e a nuvem que está disponibilizando para impor políticas de segurança, conformidade e governança para aplicativos em nuvem, sendo que a gerência desse CASB será da NUSIF/SSI.
- 3.3.15 O fornecedor deve possuir log de auditoria que evidencie as ações realizados no mínimo (quem, o que, quando e onde) conforme normativos de Segurança da Informação do Banpará.
- 3.3.16 O serviço deve possuir proteção contra ataques de negação de serviço distribuído (anti-DDoS).
- 3.3.17 O provedor deve possuir capacidade de proteção dos dados em repouso.
- 3.3.18 O provedor deve possuir certificação ISO 27001.

## ADENDO XIV – RECOMENDAÇÕES E PADRÕES DE SEGURANÇA TECNOLÓGICA MÍNIMA

A CONTRATADA deve apresentar, sempre que solicitado pelo BANPARÁ, evidências de que o ambiente de realização dos serviços contratados possui o grau de segurança necessário para garantir o sigilo das informações a ela confiadas.

Os produtos gerados pela CONTRATADA deverão respeitar todos os padrões de segurança estabelecidos pelo BANPARÁ.

A CONTRATADA deverá prover todos os equipamentos de rede necessários à prestação dos serviços, a serem instalados nas suas dependências, conforme abaixo:

### 1. ROTEADORES:

a) Utilização de filtros nos roteadores de borda.

### 2. FIREWALL:

a) Solução de *firewall* em todas as regiões de fronteira das redes de comunicação TCP/IP relacionadas às aplicações onde sejam implementados pontos de conexão externa da CONTRATADA (Internet e Extranet); nestes pontos são executadas interfaces de comunicação, transmissão e transferência de dados;

b) Evidência de disponibilidade dos firewalls de 99,99% mensurados e demonstrados mensalmente;

c) Distribuição de carga, em casos de falha de um dos componentes da solução de *firewall*, de forma a estabilizar no máximo de 80% (oitenta por cento) da carga máxima possível entre os componentes remanescentes;

d) Disponibilizar equipamento dedicado de *firewall* para provimento de controle de acesso aos serviços fornecidos pela CONTRATADA através dos servidores.

e) Deve haver soluções de *firewall* em todas as regiões de fronteira das redes de comunicação TCP/IP relacionadas aos serviços fornecidos pela CONTRATADA.

- Nestes pontos são executadas interfaces de comunicação, transmissão e transferência de dados, em conformidade com a norma NBR ISO IEC 27001:2013.

- O BANPARÁ deverá ter acesso *on-line* às ferramentas de *firewall* utilizadas na solução, restrito à operação de leitura, através de suas consoles a qualquer momento, para fins de auditoria.

- As soluções de *firewall* a serem implementadas devem prover, no mínimo:

- Bloqueio de acesso por portas;
- Bloqueio de acesso por IPs;
- Controle *Stateful* de fluxo;
- Registro de acessos negados;
- Controle de aplicações complexas (FTP e aplicações multiporta), caracterizada por aquelas aplicações que utilizam fluxos não comuns e tráfego de redes, como o uso de protocolos com várias portas no lado servidor e múltiplos protocolos de transporte.
- Controle *antispoofing*;
- Resistência a ataques de DDOS;
- Resistência a ARP *Poisoning*;
- Resistência a SYN *Flooding*;
- Resistência a SMURF *Attack*;
- Controle de fluxo UDP *Stateful*;
- Controle de fluxo ICMP;
- Suporte a implementação de NAT.

f) Relativo à configuração do *Firewall* deverá ser observado:

- Princípio restritivo, em que todo o tráfego é bloqueado, à exceção daquele expressamente configurado como permitido;
- Manter documentação formal de todas as configurações relacionadas aos recursos e regras das soluções de firewall;
- Geração de “log” administrativos do próprio produto e também do tráfego por ele inspecionado;
- Equipamento de serviço de *firewall* deverá ter somente a configuração mínima necessária, sendo desabilitados os recursos adicionais do sistema operacional que não sejam estritamente necessários o seu funcionamento.

- g) Os sistemas de *firewall* devem necessariamente se basear no princípio restritivo, em que todo o tráfego é bloqueado, à exceção daquele expressamente configurado como permitido.
- h) Todas as configurações de regras e recursos de todas as soluções de *firewall* devem ser informadas ao corpo técnico do BANPARÁ.
- i) Tais especificações devem ser entregues ao BANPARÁ dentro de um prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da assinatura do contrato.
- j) Caso exista alguma discordância por parte do corpo técnico do BANPARÁ as adequações deverão estar corrigidas nos documentos e implementadas num prazo inferior a 30 (trinta) dias.
- k) Todas as configurações relacionadas aos recursos e regras das soluções de *firewall* devem ser rigorosa e formalmente documentadas, atualizadas e repassadas ao BANPARÁ.
- l) O período de tempo para aplicação das regras e alterações não suspenderá a contagem de tempo de indisponibilidade.
- m) A solução de *firewall* deverá gerar *logs* administrativos do próprio produto e também do tráfego por ele inspecionado, que devem ser fornecidos ao corpo técnico do BANPARÁ quando por ele solicitado.
- n) O sistema operacional deverá utilizar configuração mínima necessária ao funcionamento do serviço de *firewall*.
- o) O BANPARÁ poderá, a qualquer momento, auditar a configuração da solução de *firewall*.

### 3. IDS – Sistemas de Detecção de Intrusão:

a) Soluções de IDS – Sistema de Detecção de Intrusão em todas as regiões de fronteira das redes de comunicação TCP/IP relacionadas às aplicações onde sejam implementados pontos de conexão externa da CONTRATADA.

Nestes pontos são executadas interfaces de comunicação, transmissão e transferência de dados;

b) Devem ter funcionalidades que permitam a criação automática de regras de defesa, quando sob ataque, no dispositivo responsável pela autorização de tráfego;

c) Integração automática com a solução de *firewall* em níveis de bloqueio, proteção, alertas e geração de log;

- d) Demonstrar a disponibilidade de funcionamento à taxa de 99,99% mensurada mensalmente.
- e) A solução deve contemplar sensores de rede e de servidores, para os servidores envolvidos na infraestrutura da CONTRATADA.
- j) Um gráfico descrevendo a topologia dos pontos de aplicação dos sensores deve ser especificado e entregue ao BANPARÁ num período máximo de 30 (trinta) dias a contar da assinatura do contrato.
- k) Entenda-se como topologia um desenho ou imagem descritiva, na qual estejam representadas as disposições das redes e seus respectivos ativos envolvidos, bem como os sensores de IDS.
- l) O BANPARÁ deve ter acesso *on line* à configuração destes equipamentos através de sua console a qualquer momento.
- m) Este acesso deverá ser seguro (autenticidade, integridade e confidencialidade dos dados) e restrito à operação de leitura.
- n) A solução de IDS deve prover, no mínimo:
  - a. Detecção de ataques ou comportamentos anômalos baseado em "assinaturas" e/ou comportamental;
  - b. Permitir reset de conexão para ataques selecionados;
  - c. Envio de alarmes para console de gerenciamento própria com níveis de severidade de acordo com o tipo do ataque;
  - d. Permitir análise de segmentos de rede no modo "promíscuo";
  - e. Alarme por presença de *strings* e/ou assinaturas customizadas;
  - f. Criptografia dos dados entre a console administrativa e o dispositivo coletor de dados.
- o) Garantia de disponibilidade de funcionamento à taxa de 99,9% medida e relatada mensalmente.

Quando da ocorrência de atividades suspeitas, sem falso positivo, todas as configurações relacionadas à análise de tráfego, verificações realizadas, ocorrências de atividades suspeitas, registros em log, respostas e contramedidas das soluções de IDS devem ser rigorosa e formalmente documentadas, atualizadas e repassadas ao BANPARÁ.

#### 4. ANTIVÍRUS:

- a) A CONTRATADA deverá garantir que todo dado transmitido à BANPARÁ esteja livre de vírus de computador;
- b) Recursos de antivírus para proteção das informações administradas, no mínimo, capaz de;
- Detectar e remover vírus, Cavalos de Tróia, *worms* e ameaças correlatas, para a solução a ser utilizada no ambiente da CONTRATADA;
- c) Fornecer proteção contra vírus em tempo real para correio eletrônico SMTP e tráfego FTP e HTTP.
- d) A solução de antivírus a ser utilizada no ambiente da CONTRATADA deve ser capaz de detectar e remover vírus, cavalos de tróia, *worms* e ameaças correlatas, em conformidade com a norma NBR ISO IEC 27001:2013.
- e) As atualizações das vacinas ou versões dos programas de antivírus devem ocorrer automaticamente para todos os servidores e estações da solução a ser contratada sempre que disponibilizadas pelo fabricante.
- f) Os documentos dessa política devem ser entregues ao BANPARÁ dentro de um prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da assinatura do contrato.
- g) Caso exista alguma discordância por parte do corpo técnico do BANPARÁ as adequações deverão estar corrigidas nos documentos e implementadas num prazo inferior a 30 (trinta) dias.
- h) O tratamento das mensagens de correio efetuado pela solução de antivírus deve:
- Fornecer proteção contra vírus em tempo real para correio eletrônico SMTP;
  - Detectar vírus e bloquear códigos *Java* e *ActiveX* maliciosos;
  - Rastrear, detectar e remover vírus de arquivos compactados com os algoritmos de compactação padrões de mercado, cujas extensões de arquivos são zip, lha, cab, gz, tar, jar, arc, arj, lzh, rar, dentre outras;
  - Implementar filtro de *spam*, de forma a bloquear mensagens indesejadas de correio eletrônico;

Ter como opção limpar os arquivos infectados antes de enviá-los aos destinatários sem a interrupção da entrega da mensagem.

## 5. POLÍTICA DE CLASSIFICAÇÃO DE INFORMAÇÕES

A CONTRATADA deve definir e implementar política para classificação de documentos em quaisquer mídias que venham a ser utilizadas para armazenamento e transporte de dados pertinentes ao processo a ser contratado e sistemas computacionais a ela correlacionados, em conformidade com a norma NBR ISO IEC 27001:2013.

A política deve considerar que os dados pertinentes ao processo a ser contratado e sistemas computacionais a ele correlacionados serão classificados como confidenciais, isto é, de acesso restrito à CONTRATADA no exercício de suas funções.

Os documentos dessas políticas devem ser entregues ao BANPARÁ dentro de um prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da assinatura do contrato.

Caso exista alguma discordância por parte do corpo técnico do BANPARÁ as adequações deverão estar corrigidas nos documentos e implementadas num prazo inferior a 30 (trinta) dias.

## 6. SEGURANÇA FÍSICA E LÓGICA

O acesso físico e lógico ao ambiente controlado do BANPARÁ somente será disponibilizado aos funcionários da CONTRATADA mediante o cumprimento das condições de segurança estabelecidas neste Termo de Referência e no Contrato.

Como padrão de segurança será adotada criptografia para as senhas pessoais dos usuários e para o tráfego de dados em rede, para Extranet ou Internet.

O Gestor do CONTRATO irá especificar quais dados serão armazenados no Banco de Dados e nos backups de forma criptografada.

Os dados que trafegarem pela Extranet ou Internet deverão ser criptografados podendo utilizar em sua última versão e com chave de 128 bits, um dos padrões a seguir:

- a) S.S.L. - *Secure Sockets Layer*;
- b) T.L.S - *Transport Layer Security*.

A CONTRATADA deverá possuir, em suas instalações, padrões mínimos necessários de segurança, objetivando garantir a segurança contra-ataques externos e tentativas de invasão.

Os empregados da CONTRATADA podem ter acesso ao ambiente do BANPARÁ, exceto partições de homologação/produção e de suporte técnico, respeitados os padrões de Controle de Acesso Lógico a Sistemas Computacionais.

O acesso às bases de dados internas dos clientes do BANPARÁ, e/ou eventual armazenamento destes dados por parte da CONTRATADA dar-se-á conforme os padrões do BANPARÁ.

A CONTRATADA e seus empregados bem como a eventual subcontratada e seus empregados devem manter, sob as penas da lei, o mais completo e absoluto sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais dos materiais do BANPARÁ, de que venham a tomar conhecimento ou ter acesso, ou que venham a ser ele confiados, sejam relacionados ou não com o fornecimento objeto do contrato.

## 7. POLÍTICA DE ACESSO LÓGICO

Os documentos que constituem a política de acesso lógico a ser utilizada em todas as instâncias da infraestrutura de rede e dos sistemas computacionais da CONTRATADA, correlatos ao processo a ser contratado, devem ser entregues ao BANPARÁ dentro de um prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da assinatura do contrato.

Essa política deve estar em conformidade com a norma NBR ISO IEC 27001:2013.

Caso exista alguma discordância por parte do corpo técnico do BANPARÁ as adequações deverão estar corrigidas nos documentos e implementadas num prazo inferior a 10 (dez) dias.

## 8. ARQUITETURA DO SISTEMA - PLATAFORMA

Deverá utilizar o conceito das três camadas no desenvolvimento da Solução: aplicação, dados e apresentação.

Deverá possuir mecanismos automáticos e manuais de manutenção das bases de dados (exemplo: reorganização de base, reindexação de tabelas), sendo todas as ações registradas em *log*.

Deverá seguir o padrão J2EE, MVC2 e W3C para a camada de apresentação *web\_*.

Deverá ser desenvolvida como sendo uma coleção de módulos funcionais, onde cada módulo deverá corresponder a uma unidade de execução de uma sequência de tarefas que compreende um determinado serviço bem delineado como, por exemplo, autorização, fraude, cobrança, fatura.

## 9. SEGURANÇA - ADMINISTRAÇÃO E OPERAÇÃO

Deverá suportar a segregação das funções de administração de sistemas e a administração de segurança para propiciar separação de responsabilidades no sistema.

Deverá realizar validação de entrada de dados na camada *Web* a fim de evitar ataques como *SQL Injection*, *Cross Site Scripting* e *Cookie Poisoning*.

## 10. SEGURANÇA - GERENCIAMENTO DE SESSÃO

Deverá possuir mecanismo com capacidade de forçar revogação e bloqueio imediato de um usuário e/ou da sessão de um usuário quando requisitado pelo administrador.

## 11. ATENDIMENTO A RESOLUÇÃO 4893 de 26 de fevereiro de 2021 do BANCO CENTRAL

O contrato desse serviço deve atender a resolução nº **4893 de 26 de fevereiro de 2021** a qual informa que o terceiro precisa:

11.1. Segundo art. 12 assegurar:

- a) O cumprimento da legislação e da regulamentação em vigor;
- b) O acesso da CONTRATANTE aos dados e às informações a serem processados ou armazenados pelo prestador de serviço (CONTRATADA);
- c) A confidencialidade, a integridade, a disponibilidade e a recuperação dos dados e das informações processados ou armazenados pelo prestador de serviço

(CONTRATADA);

d) A sua aderência a certificações exigidas pela instituição para a prestação do serviço a ser contratado;

e) O acesso da CONTRATANTE aos relatórios elaborados por empresa de auditoria especializada independente contratada pelo prestador de serviço (CONTRATADA), relativos aos procedimentos e aos controles utilizados na prestação dos serviços a serem contratados;

f) O Banpará assim como seu órgão regulador pode auditar e/ou verificar os controles da CONTRATANTE quanto a segurança mínima da mesma.

g) A CONTRATADA deve fornecer o provimento de informações e de recursos de gestão adequados ao monitoramento dos serviços a serem prestados;

h) A identificação e a segregação dos dados dos clientes da CONTRATANTE por meio de controles físicos ou lógicos; e

i) A qualidade dos controles de acesso voltados à proteção dos dados e das informações dos clientes da CONTRATANTE.

11.1.1. Segundo art. 17 precisa prever:

a) Adoção de medidas de segurança para transmissão e armazenamento dos dados conforme normativos de segurança da CONTRATANTE

b) Manutenção da segregação dos dados para controle de acesso para proteção das informações dos clientes da CONTRATANTE.

Garantir que exista procedimentos de continuidade dos serviços que estão em nuvem.

**ADENDO XV – MODELO DE RELATÓRIO DAS ORDENS DE SERVIÇO  
(ETAPAS/FASES) CONCLUÍDAS NO PERÍODO DE APURAÇÃO**

RELATÓRIO DAS ORDENS DE SERVIÇO (ETAPAS OU FASES) CONCLUÍDAS E ENTREGUES PERÍODO DE APURAÇÃO: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ A \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Ordens de Serviço > 12 pontos de Função

Nº OS	Nº Etapa/Fase OS	Data da solicitação	Data da Entrega	Tempo decorrido	Nível Mínimo de Serviço	Valor	Glosa
						Total da Glosa OS (TGOS) =	
						Valor total das OS (VTOS)	
						Valor a ser pago (VTOS - TGOS) =	

**ANEXO II - MODELO DE DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE AO ART.38 DA  
LEI Nº 13.303/2016.**

**DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE AO ART.38 DA LEI Nº 13.303/2016**

Ao BANCO DO ESTADO DO PARÁ S.A.  
Av. Presidente Vargas, nº 251, Ed. BANPARÁ – 1º andar  
Comércio, Belém/PA, CEP 66.010-000

Ref: Contrato nº ...../.....

Objeto:.....

Prezados senhores,

A ....., inscrita no CNPJ sob o nº ....., sediada .....(endereço completo)....., com o telefone para contato nº (.....)-..... e email ....., por intermédio do seu representante legal o(a) Sr.(a) ....., .....(cargo)....., portador(a) da Carteira de Identidade nº ..... e do CPF nº ....., residente e domiciliado(a) no .....(endereço completo)....., DECLARA, para os devidos fins legais, que a empresa não incorre em nenhum dos impedimentos para ser contratada, prescritos no art. 38 da Lei nº 13.303/2016, quais sejam:

- (I) cujo administrador ou sócio detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital social seja diretor ou empregado da empresa pública ou sociedade de economia mista contratante;
- (II) suspensa pela empresa pública ou sociedade de economia mista;
- (III) declarada inidônea pela União, por Estado, pelo Distrito Federal ou pela unidade federativa a que está vinculada a empresa pública ou sociedade de economia mista, enquanto perdurarem os efeitos da sanção;
- (IV) constituída por sócio de empresa que estiver suspensa, impedida ou declarada inidônea;
- (V) cujo administrador seja sócio de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea;

(VI) constituída por sócio que tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;

(VII) cujo administrador tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;

(VIII) que tiver, nos seus quadros de diretoria, pessoa que participou, em razão de vínculo de mesma natureza, de empresa declarada inidônea.

Aplica-se a vedação também:

(I) à contratação do próprio empregado ou dirigente, como pessoa física, bem como à participação dele em procedimentos licitatórios, na condição de licitante;

(II) a quem tenha relação de parentesco, até o terceiro grau civil, com:

a) dirigente de empresa pública ou sociedade de economia mista;

b) empregado de empresa pública ou sociedade de economia mista cujas atribuições envolvam a atuação na área responsável pela licitação ou contratação;

c) autoridade do ente público a que a empresa pública ou sociedade de economia mista esteja vinculada.

(III) cujo proprietário, mesmo na condição de sócio, tenha terminado seu prazo de gestão ou rompido seu vínculo com a respectiva empresa pública ou sociedade de economia mista promotora da licitação ou contratante há menos de 06 (seis) meses.

.....  
(Local e Data)

.....  
(Representante legal)

**ANEXO III – MINUTA DE CONTRATO**

[Palavras-chave]

**QUADRO RESUMO****CONTRATANTE****Razão Social: BANCO DO ESTADO DO PARÁ S.A.****CNPJ/MF nº 04.913.711/0001-08****Endereço: Avenida Presidente Vargas, nº 251, Bairro Campina****CEP nº 66.010-000****Cidade Estado: Belém/PA****CONTRATADA****Razão Social: xxxxxxxxxxxxxxxx****CNPJ/MF nº [Título]****Endereço: [Endereço da Empresa]****CEP nº [Categoria]****Cidade/ Estado: [Resumo]****DO OBJETO DO CONTRATO**

**Contratação de empresa atuante na área da Tecnologia da Informação para a aquisição de solução unificada de gestão de serviços de TI (ITSM), que comporte implantação, suporte técnico 24x7x365, treinamento oficial e hands on e operacionalização assistida da ferramenta, pelo prazo de 12 (doze) meses e renovável na forma da lei, de acordo com especificações e condições exigidas no edital e demais anexos**

**DAS COMUNICAÇÕES****Pela CONTRATANTE:****Nome: xxxxx****Área Interna: xxxxx****e-mail: [Gerente]****Telefone: (91) xxxxx****Pelo CONTRATADO:****Nome: xxxxxx****Área Interna: xxxxxxxx****e-mail: [Email da Empresa]****Telefone: xxxxxxxx****FUNDAMENTO LEGAL DO CONTRATO E VIGÊNCIA**

- **Fundamento Legal: Lei 13.303/16.**
- **Vigência: 12 (doze) meses**

**DO VALOR ESTIMADO DO CONTRATO****O valor estimado do contrato é de [Telefone da Empresa]**

[Palavras-chave]

Pelo presente Instrumento Particular (“Contrato”), firmado entre:

**BANCO DO ESTADO DO PARÁ S.A.**, Instituição Financeira, com sede na Av. Presidente Vargas, n.º 251, Comércio, CEP 66010-000, Belém – PA, inscrito no CNPJ/MF sob n.º 04.913.711/0001-08, doravante designado de **CONTRATANTE**, neste ato representado por dois de seus representantes legais, conforme seu Estatuto Social, doravante denominado **BANPARÁ**; e

xxxxxxxxxxxxxxxx, CNPJ nº [Título], com endereço na [Endereço da Empresa], CEP: [Categoria], Cidade: [Resumo], neste ato por seu representante legal, sr. **XXXXXX**, xxxx, xxxxx, RG nº xxxxx, CPF nº xxxxx, doravante denominada **CONTRATADA**,

Tendo em conta as disposições do Processo xxxxx nº 1257/2023, conforme edital da licitação do PE nº **0014/2024**, assim como a autorização dada pela Autoridade Superior deste Banco, **RESOLVEM** celebrar o presente **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**, que irá reger-se pelas disposições da Lei nº 13.303/2016, Regulamento de Licitações e Contratos deste Banco e demais legislações aplicáveis, sob os termos e condições estipuladas nas cláusulas seguintes:

## CLÁUSULA 1ª – DO OBJETO

1.1 O presente contrato tem por objeto a **Contratação de empresa atuante na área da Tecnologia da Informação para a aquisição de solução unificada de gestão de serviços de TI (ITSM), que comporte implantação, suporte técnico 24x7x365, treinamento oficial e hands on e operacionalização assistida da ferramenta, pelo prazo de 12 (doze) meses e renovável na forma da lei, de acordo com especificações e condições exigidas no edital e demais anexos**, conforme especificado nas cláusulas seguintes.

1.2. Os serviços serão prestados e os dados serão armazenados, processados e gerenciados nos seguintes países e regiões:

País	Região
País A	Região X
	Região Y
	Região Z
País B	Região X
	Região Y
	Região Z
País C	Região X
	Região Y
	Região Z

18.2. A CONTRATADA deve garantir que as exigências da Resolução CMN nº 4.893/2021, que dispõe sobre a política de segurança cibernética e requisitos para a contratação de serviços de processamento e armazenamento de dados e computação em nuvem, que estejam sob sua responsabilidade, sejam devidamente cumpridas.

18.3. A CONTRATADA dará acesso ao Banco Central do Brasil aos contratos e aos acordos firmados para a prestação de serviços, à documentação e às informações referentes aos serviços prestados, aos dados armazenados e às informações sobre seus processamentos, às cópias de segurança dos dados e das informações, bem como aos códigos de acesso aos dados e às informações.

18.4. A segregação dos dados e os controles de acesso para proteção das informações serão mantidos durante toda a vigência deste contrato.

18.5. Em caso de rescisão ou extinção do contrato, por qualquer motivo, a CONTRATADA se obriga a:

- a) transferir todos os dados ao novo prestador de serviços ou ao CONTRATANTE; e
- b) excluir todos os dados, após a transferência prevista na alínea "a" e a confirmação da integridade e da disponibilidade dos dados recebidos;

18.6. O CONTRATANTE terá acesso garantido a:

- a) informações fornecidas pela CONTRATADA que comprovem o cumprimento do disposto nesta cláusula, bem como da obrigação de manutenção da segregação dos dados e dos controles de acesso para proteção das informações dos clientes;
- b) informações relativas às certificações e aos relatórios de auditoria especializada, citados no art. 12, inciso II, alíneas "d" e "e" da Resolução CMN nº 4.893/2021; e
- c) informações e recursos de gestão utilizados para o monitoramento dos serviços a serem prestados;

18.7. Os serviços serão prestados diretamente pela CONTRATADA, vedada a cessão, transferência ou subcontratação, total ou parcial, exceto para o serviço de treinamento.

18.8. A CONTRATADA se obriga a notificar o CONTRATANTE sobre a subcontratação das parcelas do serviço para as quais não haja essa restrição, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias. Nestes casos, a empresa subcontratada deverá atender aos mesmos critérios e requisitos exigidos da própria CONTRATADA, que continuará responsável pela qualidade, prazos e todas as características dos serviços.

18.9. A CONTRATADA obriga-se a manter o CONTRATANTE permanentemente informado sobre eventuais limitações que possam afetar a prestação dos serviços ou o cumprimento da legislação e da regulamentação em vigor.

### CLÁUSULA 3ª – DA DECRETAÇÃO DE REGIME DE RESOLUÇÃO

3.1. No caso da decretação de regime de resolução do CONTRATANTE pelo Banco Central do Brasil haverá:

- a) obrigação de a CONTRATADA conceder pleno e irrestrito acesso do responsável pelo regime de resolução aos contratos, aos acordos, à documentação e às informações referentes aos serviços prestados, aos dados armazenados e às informações sobre seus processamentos, às cópias de segurança dos dados e das informações, bem como aos códigos de acesso, que estejam em poder da CONTRATADA; e
- b) obrigação de notificação prévia do responsável pelo regime de resolução sobre a intenção de a CONTRATADA interromper a prestação de serviços, com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência da data prevista para a interrupção, observado que:
  - i. a CONTRATADA obriga-se a aceitar eventual pedido de prazo adicional de 30 (trinta) dias para a interrupção do serviço, feito pelo responsável pelo regime de resolução; e
  - ii. a notificação prévia deverá ocorrer também na situação em que a interrupção for motivada por inadimplência do CONTRATANTE.

### CLÁUSULA 4ª – DOS ADENDOS

4.1 Fazem parte integrante do presente contrato, como se nele estivessem transcritos, os seguintes adendos:

- Adendo 1** – Termo de Referência, Especificações Técnicas e Detalhamentos;
- Adendo 2** – Proposta, Cronograma e Detalhamentos dos Preços;
- Adendo 3** – Declaração de Conformidade ao art.38 da Lei nº 13.303/2016;
- Adendo 4** – Termo de Política Anticorrupção
- Adendo 5** – Termo de Responsabilidade com as Recomendações do Código de Ética e Conduta do BANPARÁ;
- Adendo 6** – Matriz de Risco
- Adendo 7** – Termo de Designação de Fiscal de Contrato;
- Adendo 8** – Declaração de Conformidade – Resolução CMN nº 4.893/2021.

4.2 Este contrato e seus adendos são considerados como um único termo e suas regras deverão ser interpretados de forma harmônica. Em caso de divergência insuperável entre as regras deste contrato e os seus adendos, prevalecerão as regras deste contrato e, na sequência, na ordem dos adendos.

**CLÁUSULA 5ª – DA VIGÊNCIA**

5.1 O prazo de vigência desta contratação é de 12 (doze) meses, contados da data de sua assinatura, prorrogáveis na forma da Lei até o limite de 5 (cinco) anos.

5.2 A prorrogação é possível mediante aquiescência da parte CONTRATADA e realizada por meio de termo aditivo.

**CLÁUSULA 6ª – DO VALOR DO CONTRATO E DA RUBRICA ORÇAMENTÁRIA**

6.1 Como contrapartida à execução do objeto do presente contrato, o BANPARÁ deve pagar à CONTRATADA o **valor estimado** de [Telefone da Empresa], a ser pago conforme estipulado na Proposta Comercial e segundo a tabela abaixo:

ID	OBJETO	DESCRIÇÃO	QTD.	UNID.	VALOR
01	<b>Suporte Técnico e atualização</b>	Suporte Anual do Sistema BMC Control-M Platform (Base) – Renewal	<b>1</b>	<b>Tarefa</b>	
02	<b>Suporte Técnico e atualização</b>	Suporte Anual do Sistema BMC Control-M Platform (Task) – Renewal	<b>2.500</b>	<b>Tarefa</b>	
03	<b>Suporte Técnico e atualização</b>	Suporte Anual do Sistema BMC Discovery for Data Center - ESO – Renewal	<b>375</b>	<b>Por Dispositivo</b>	
04	<b>Licenciamento de software</b>	Aquisição de novas licenças BMC Control-M Platform (Task)	<b>1.000</b>	<b>Perpétua</b>	
05	<b>Suporte Técnico e atualização</b>	Suporte Anual do Sistema BMC Control-M Platform (Task) – Renewal	<b>1.000</b>	<b>Tarefa</b>	
06	<b>Licenciamento de software</b>	Aquisição de novas licenças BMC Discovery for Data Center – ESO	<b>350</b>	<b>Perpétua</b>	

<b>07</b>	<b>Suporte técnico e atualização</b>	Suporte Anual do Sistema BMC Discovery for Data Center - ESO – Renewal	<b>350</b>	<b>Por Dispositivo</b>	
<b>08</b>	<b>Licenciamento de software</b>	Aquisição de Sistema BMC Client Management	<b>3.000</b>	<b>SaaS</b>	
<b>09</b>	<b>Licenciamento de software</b>	Aquisição de Sistema BMC ITSM Helix Concurrent User Licence	<b>110</b>	<b>SaaS</b>	
<b>10</b>	<b>Licenciamento de software</b>	Aquisição BMC Helix Digital Workplace Advanced	<b>35</b>	<b>Blocos de 100</b>	
<b>11</b>	<b>Serviço</b>	Serviços de instalação e configuração do software fornecido- (itens 8 e 9)	<b>1</b>	<b>Unidade</b>	
<b>12</b>	<b>Serviço</b>	Configuração e migração dos sistemas adquiridos (itens 8 e 9)	<b>1</b>	<b>Unidade</b>	
<b>13</b>	<b>Treinamento</b>	Treinamento Oficial com Certificação Control-M para 05 funcionários especialistas	<b>1</b>	<b>Turma</b>	
<b>14</b>	<b>Treinamento</b>	Contratação de Serviços de treinamento de operações hands-on e Workshop referente aos sistemas adquiridos	<b>1</b>	<b>Turma</b>	
<b>15</b>	<b>Serviço</b>	Serviços de Suporte 24x7x365 aos usuários da Plataforma	<b>5</b>	<b>Mensal</b>	
<b>16</b>	<b>Serviço</b>	Serviços Evolutivos	<b>4.500</b>	<b>UST</b>	

6.2 O valor contratado inclui todos os impostos e taxas vigentes na Legislação Brasileira para a execução do objeto desta contratação, e, também, todos os custos diretos e indiretos inerentes, tais como os a seguir indicados, porém sem se limitar aos mesmos: despesas com pessoal, despesas administrativas, administração, lucro e outras despesas necessárias à boa realização do objeto desta contratação, isentando o BANPARÁ de quaisquer ônus adicionais.

6.3 As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento do Banpará, para o exercício de 2024 na classificação abaixo:

Conta contábil: xxxxxxxxxx – xxxxxxxx.

## CLÁUSULA 7ª – DA GARANTIA CONTRATUAL

7.1 Para garantia do fiel e perfeito cumprimento de todas as obrigações ora ajustadas, a CONTRATADA deve, dentro de 10 (dez) dias úteis, contados a partir da assinatura do contrato, apresentar garantia ao BANPARÁ, no valor equivalente a 5% (cinco por cento) do valor total desta contratação, que deve cobrir o período de execução do contrato e estender-se até 3 (três) meses após o término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação contratual e complementada em casos de aditivos e apostilas para reajustes.

7.2 A CONTRATADA deve prestar garantia numa das seguintes modalidades:

- a. **Fiança Bancária**, acompanhado dos seguintes documentos a seguir listados, para análise e aceitação por parte do BANPARÁ:
  - i. Estatuto Social e ata de posse da diretoria da Instituição Financeira;
  - ii. Quando Procuradores, encaminhar as procurações devidamente autenticadas, com poderes específicos para representar a Instituição Financeira;
  - iii. Balanços Patrimoniais e Demonstração de Resultado dos últimos dois anos, acompanhado das notas explicativas e respectivos pareceres do Conselho de Administração e Auditores Independentes;
  - iv. Memória de cálculo do Índice de Adequação de Capital (Índice da Basileia) e Índice de Imobilização, comprovando que a instituição financeira está enquadrada no limite estabelecido pelo Banco Central, para comparação e validação com os dados disponíveis no “site” do Banco Central do Brasil ([www.bcb.gov.br](http://www.bcb.gov.br)).
- b. **Caução em dinheiro**, valor **depositado** pela CONTRATADA, no Banco, Agência e Conta Corrente indicados, em nome do BANPARÁ. A cópia do recibo será entregue ao gestor do contrato.
- c. **Seguro Garantia** feito junto à **entidade** com situação regular no mercado de seguros do Brasil, para análise e aceitação por parte do BANPARÁ.

7.3 A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deve assegurar o pagamento de:

- a. prejuízos advindos do não cumprimento ou do cumprimento irregular do objeto do presente contrato;
- b. prejuízos diretos causados ao BANPARÁ decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- c. multas moratórias e compensatórias aplicadas pelo BANPARÁ à CONTRATADA; e
- d. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela CONTRATADA, quando couber.

7.4 A inobservância do prazo fixado nesta Cláusula para apresentação da garantia acarreta a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) sobre o valor total do contrato, por dia de atraso, limitada a 2% (dois por cento) sobre o valor total do contrato.

7.5 O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias para a apresentação da garantia autoriza o BANPARÁ a:

- a. promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas obrigações; ou
- b. reter o valor da garantia dos pagamentos eventualmente devidos à CONTRATADA até que a garantia seja apresentada.

7.6 A garantia deve ser considerada extinta:

- a. com a devolução da apólice, carta-fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do BANPARÁ, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato; ou
- b. após 3 (três) meses do término da vigência do presente contrato.

## **CLÁUSULA 8ª – DA EXECUÇÃO DO CONTRATO**

8.1 O contrato deve ser cumprido fielmente pelas partes de acordo com as Cláusulas e condições avençadas, as normas ditadas pela Lei n. 13.303/2016 e pelo Regulamento de Licitações e Contratos do BANPARÁ, bem como, de acordo com todas as obrigações, condições e exigências estabelecidas no Termo de Referência e anexos, respondendo cada uma das partes pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

8.1.1 A CONTRATADA deverá executar o objeto especificado nos detalhes deste instrumento de contrato, cumprindo todas as obrigações e responsabilidades a si indicadas no Termo de Referência.

8.1.2 O BANPARÁ deverá acompanhar e assegurar as condições necessárias para a execução do contrato, cumprindo rigorosamente todas as obrigações e responsabilidades a si indicadas no Termo de Referência.

8.2 A CONTRATADA é responsável pelos danos causados direta ou indiretamente ao BANPARÁ ou a terceiros em razão da execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo BANPARÁ.

8.3 A gestão do presente contrato deve ser realizada pela área técnica do BANPARÁ. A gestão do contrato abrange o encaminhamento de providências, devidamente instruídas e motivadas, identificadas em razão da fiscalização da execução do contrato, suas alterações, aplicação de sanções, rescisão contratual e outras medidas que importem disposição sobre o contrato.

8.4 A fiscalização da execução do presente contrato será realizada por agentes de fiscalização, que devem ser designados pelo gestor do contrato, permitindo-se designar mais de um empregado e atribuir-lhes funções distintas, como a fiscalização administrativa e técnica, consistindo na verificação do cumprimento das obrigações contratuais por parte da CONTRATADA, com a alocação dos recursos, pessoal qualificado, técnicas e materiais necessários.

8.5 O gestor do contrato pode suspender a sua execução em casos excepcionais e motivados tecnicamente pelo fiscal técnico do contrato, devendo comunicá-la ao preposto da CONTRATADA, indicando:

- a. o prazo da suspensão, que pode ser prorrogado, se as razões que a motivaram não estão sujeitas ao controle ou à vontade do gestor do contrato;
- b. se deve ou não haver desmobilização, total ou parcial, e quais as atividades devem ser mantidas pela CONTRATADA;
- c. o montante que deve ser pago à CONTRATADA a título de indenização em relação a eventuais danos já identificados e o procedimento e metodologia para apurar valor de indenização de novos danos que podem ser gerados à CONTRATADA.

8.6 O CONTRATANTE poderá, a qualquer momento, solicitar a apresentação, pela CONTRATADA, os documentos pertinentes à sua regularidade jurídico-fiscal, para fins de comprovar a manutenção das condições de habilitação durante a execução do Contrato.

8.6.1 Verificada eventual situação de descumprimento das condições de habilitação, o CONTRATANTE pode conceder prazo para que a CONTRATADA regularize suas obrigações ou sua condição de habilitação, conforme disposto no Art. 95, itens 5 e 6 do Regulamento, quando não identificar má fé ou incapacidade da CONTRATADA corrigir tal situação.

8.6.2 O descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação, podem ensejar rescisão contratual sem prejuízo das demais sanções.

8.7 Constatada qualquer irregularidade na execução contratual, o gestor do contrato deve, se possível, saneá-la, evitando-se a suspensão da execução do contrato ou outra medida como decretação de nulidade ou rescisão contratual.

8.7.1 Na hipótese prevista neste subitem, a CONTRATADA deve submeter ao BANPARÁ, por escrito, todas as medidas que lhe parecerem oportunas, com vistas a reduzir ou eliminar as dificuldades encontradas, bem como os custos envolvidos. O BANPARÁ compromete-se a manifestar-se, por escrito, no prazo máximo de 10 (dez) dias consecutivos, quanto à sua aprovação, recusa ou às disposições por ela aceitas, com seus custos correlatos.

8.8 As partes CONTRATANTES não são responsáveis pela inexecução, execução tardia ou parcial de suas obrigações, quando a falta resultar, comprovadamente, de fato necessário decorrente de caso fortuito ou força maior, cujo efeito não era possível evitar ou impedir. Essa exoneração de responsabilidade deve produzir efeitos nos termos do parágrafo único do artigo 393 do Código Civil Brasileiro.

8.9 No caso de uma das partes se achar impossibilitada de cumprir alguma de suas obrigações, por motivo de caso fortuito ou força maior, deve informar expressa e formalmente esse fato à outra parte, no máximo até 10 (dez) dias consecutivos contados da data em que ela tenha tomado conhecimento do evento.

8.9.1 A comunicação de que trata este subitem deve conter a caracterização do evento e as justificativas do impedimento que alegar, fornecendo à outra parte, com a maior brevidade, todos os elementos comprobatórios e de informação, atestados periciais e certificados, bem como comunicando todos os elementos novos sobre a evolução dos fatos ou eventos verificados e invocados, particularmente sobre as medidas tomadas ou preconizadas para reduzir as consequências desses fatos ou eventos, e sobre as possibilidades de retomar, no todo ou em parte, o cumprimento de suas obrigações contratuais.

8.9.2 O prazo para execução das obrigações das partes, nos termos desta Cláusula, deve ser acrescido de tantos dias quanto durarem as consequências impeditivas da execução das respectivas obrigações da parte afetada pelo evento.

8.10 A não utilização pelas partes de quaisquer dos direitos assegurados neste contrato, ou na Lei em geral, ou no Regulamento, ou a não aplicação de quaisquer sanções, não invalida o restante do contrato, não devendo, portanto, ser interpretada como renúncia ou desistência de aplicação ou de ações futuras.

8.11 Qualquer comunicação pertinente ao contrato, a ser realizada entre as partes contratantes, inclusive para manifestar-se, oferecer defesa ou receber ciência de decisão sancionatória ou sobre rescisão contratual, deve ocorrer por escrito, preferencialmente nos seguintes e-mails:

E-mail BANPARÁ – [Gerente]

E-mail CONTRATADA - [Email da Empresa]

8.12 As partes são obrigadas a verificar os e-mails referidos neste subitem a cada 24 (vinte e quatro) horas e, se houver alteração de e-mail ou qualquer defeito técnico, devem comunicar à outra parte no prazo de 24 (vinte e quatro) horas.

8.13 Os prazos indicados nas comunicações iniciam em 2 (dois) dias úteis a contar da data de envio do e-mail.

8.14 As partes estão obrigadas a comunicarem uma a outra, com 5 (cinco) dias de antecedência, qualquer alteração nos respectivos e-mails. No caso de falha ou problema técnico, as partes devem comunicar, uma a outra, em até 5 (cinco) dias.

## **CLÁUSULA 9ª – DO RECEBIMENTO**

9.1 O BANPARÁ, por meio do agente de fiscalização técnica, deve receber o objeto do presente contrato na forma prevista no Termo de Referência.

9.2 Acaso verifique o descumprimento de obrigações por parte da CONTRATADA, o agente de fiscalização técnica ou administrativo deve comunicar ao preposto desta, indicando, expressamente, o que deve ser corrigido e o prazo máximo para a correção. O tempo para a correção deve ser computado no prazo de execução de etapa, parcela ou do contrato, para efeito de configuração da mora e suas coninações.

9.3 Realizada a correção pela CONTRATADA, abrem-se novamente os prazos para os recebimentos estabelecidos nesta Cláusula.

## **CLÁUSULA 10ª – DAS CONDIÇÕES DE FATURAMENTO E PAGAMENTO**

10.1 O pagamento é condicionado ao recebimento parcial ou definitivo, conforme Cláusula acima, e deve ser efetuado mediante a apresentação de Nota Fiscal/Fatura pela CONTRATADA à unidade de gestão de contrato do BANPARÁ, que deve conter o detalhamento do objeto executado, o número deste contrato, a agência bancária e conta corrente, aberta ou mantida no Banpará S/A, conforme dispõe o Decreto do Estado do Pará nº 877/2008, na qual deve ser depositado o respectivo pagamento.

10.2 O prazo para pagamento é de, no máximo, 30 (trinta) dias úteis, a contar do recebimento, condicionado à apresentação à unidade de gestão de contrato do BANPARÁ da Nota Fiscal/Fatura.

10.3 As faturas que apresentarem erros ou cuja documentação suporte esteja em desacordo com o contratualmente exigido devem ser devolvidas à CONTRATADA pela unidade de gestão de contrato do BANPARÁ para a correção ou substituição. O BANPARÁ, por meio da unidade de gestão de contrato, deve efetuar a devida comunicação à CONTRATADA dentro do prazo fixado para o pagamento. Depois de apresentada a Nota Fiscal/Fatura, com as devidas correções, o prazo previsto no subitem acima deve começar a correr novamente do seu início, sem que nenhuma atualização ou encargo possa ser imputada ao BANPARÁ.

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

10.5 Havendo controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, à qualidade e à quantidade, o montante correspondente à parcela incontroversa deverá ser pago no prazo previsto no subitem acima e o relativo à parcela controvertida deve ser retido.

10.6 É vedado o pagamento antecipado.

10.7 É permitido ao BANPARÁ descontar dos créditos da CONTRATADA qualquer valor relativo à multa, ressarcimentos e indenizações, sempre observado o contraditório e a ampla defesa.

10.8 Todo e qualquer prejuízo ou responsabilidade, inclusive perante o Judiciário e órgãos administrativos, atribuídos ao CONTRATANTE, oriundos de problemas na execução do contrato por ato da CONTRATADA, serão repassados a esta e deduzidos do pagamento realizado pelo Banco, independente de comunicação ou interpelação judicial ou extrajudicial.

10.9 Quando da ocorrência de eventuais atrasos de pagamento provocados exclusivamente pelo BANPARÁ, incidirá sobre os valores em atraso juros de mora no percentual de 1% (um por cento) ao mês, *pro rata die*, calculados de forma simples sobre o valor em atraso e devidos a partir do dia seguinte ao do vencimento até a data da efetiva liquidação do débito.

## **CLÁUSULA 11ª – DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES**

11.1 São obrigações do Contratado, sem prejuízo de outras específicas previstas neste Contrato, bem como na Legislação pertinente:

- a. Realizar os serviços conforme especificações do Termo de Referência e de sua proposta comercial;
- b. Arcar com todos os Tributos de sua responsabilidade que incidam ou venham a incidir sobre o objeto deste Contrato, conforme o disposto na Legislação aplicável, responsabilizando-se pelas infrações decorrentes da não observância do disposto neste item;
- c. Manter atualizados seus dados cadastrais junto à Contratante, informando-a sobre qualquer (i) alteração em seu controle societário, e (ii) alteração substancial em seu objeto social;
- d. Cumprir os prazos estabelecidos na sua proposta comercial e neste Contrato, sujeitando-se às sanções neles estabelecidas;

11.2 São obrigações da Contratante, sem prejuízo de outras específicas previstas neste Contrato, bem como na Legislação pertinente:

- a. Efetuar todos os pagamentos na forma e condições pactuadas no presente Contrato;
- b. Fornecer todas as informações e documentação necessária ao bom desempenho para a execução dos Serviços prestados pelos Contratados;
- c. Comunicar os Contratados toda e qualquer ocorrência ou irregularidade relacionada com a prestação dos serviços, para que os Contratados possam adotar as medidas necessárias; e
- d. Acompanhar e fiscalizar a prestação dos serviços, por meio de um funcionário indicado e designado como seu representante.

## **CLÁUSULA 12 – DA SUBCONTRATAÇÃO**

12.1 A CONTRATADA não pode subcontratar o objeto deste contrato, a menos que seja previamente autorizada pelo CONTRATANTE.

12.1.1 A subcontratação, nos termos desta Cláusula, será permitida exclusivamente para o item referente aos treinamentos.

## **CLÁUSULA 13 – DAS ALTERAÇÕES INCIDENTES SOBRE O OBJETO DO CONTRATO**

13.1 A alteração incidente sobre o objeto do contrato deve ser consensual e pode ser quantitativa, quando importa acréscimo ou diminuição do objeto do contrato, ou qualitativa, quando a alteração diz respeito a características e especificações técnicas do objeto do contrato.

13.1.1 A alteração quantitativa sujeita-se aos limites previstos nos § 1º e 2º do artigo 81 da Lei n. 13.303/2016, devendo observar o seguinte:

- a. a aplicação dos limites deve ser realizada separadamente para os acréscimos e para as supressões, sem que haja compensação entre os mesmos;
- b. deve ser mantida a diferença, em percentual, entre o valor global do contrato e o valor orçado pelo BANPARÁ, salvo se o fiscal técnico do contrato apontar justificativa técnica ou econômica, que deve ser ratificada pelo gestor do contrato;

13.2 A alteração qualitativa não se sujeita aos limites previstos nos § 1º e 2º do artigo 81 da Lei n. 13.303/2016, devendo observar o seguinte:

- a. os encargos decorrentes da continuidade do contrato devem ser inferiores aos da rescisão contratual e aos da realização de um novo procedimento licitatório;
- b. as consequências da rescisão contratual, seguida de nova contratação, devem importar prejuízo relevante ao interesse coletivo a ser atendido pela obra ou pelo serviço;
- c. as mudanças devem ser necessárias ao alcance do objetivo original do contrato, à otimização do cronograma de execução e à antecipação dos benefícios sociais e econômicos decorrentes;
- d. a capacidade técnica e econômico-financeira da CONTRATADA deve ser compatível com a qualidade e a dimensão do objeto contratual aditado;
- e. a motivação da mudança contratual deve ter decorrido de fatores supervenientes não previstos e que não configurem burla ao processo licitatório;
- f. a alteração não deve ocasionar a transfiguração do objeto originalmente contratado em outro de natureza ou propósito diverso.

13.3 As alterações incidentes sobre o objeto devem ser:

- g. instruídas com memória de cálculo e justificativas de competência do fiscal técnico e do fiscal administrativo do BANPARÁ, que devem avaliar os seus pressupostos e condições e, quando for o caso, calcular os limites;
- h. as justificativas devem ser ratificadas pelo gestor do contrato do BANPARÁ; e
- i. submetidas à área jurídica e, quando for o caso, à área financeira do BANPARÁ.

13.4 As alterações contratuais incidentes sobre o objeto e as decorrentes de revisão contratual devem ser formalizadas por termo aditivo firmado pela mesma autoridade que firmou o contrato, devendo o extrato do termo aditivo ser publicado no sítio eletrônico do BANPARÁ.

13.5 Não caracterizam alteração do contrato e podem ser registrados por simples apostila, dispensando a celebração de termo aditivo:

- a. a variação do valor contratual para fazer face ao reajuste de preços;
- b. as atualizações, as compensações ou as penalizações financeiras decorrentes das condições de pagamento previstas no contrato;
- c. a correção de erro material havido no instrumento de contrato;

- d. as alterações na razão ou na denominação social da CONTRATADA;
- e. as alterações na legislação tributária que produza efeitos nos valores contratados.

## **CLÁUSULA 12 – DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO FINANCEIRO DO CONTRATO**

12.1 O equilíbrio econômico-financeiro do contrato deve ocorrer por meio de:

- a. reajuste: instrumento para manter o equilíbrio econômico-financeiro do contrato diante de variação de preços e custos que sejam normais e previsíveis, relacionadas com o fluxo normal da economia e com o processo inflacionário, devido ao completar 1 (um) ano a contar da data da proposta;
- b. revisão: instrumento para manter o equilíbrio econômico-financeiro do contrato diante de variação de preços e custos decorrentes de fatos imprevisíveis ou previsíveis, porém com consequências incalculáveis, e desde que se configure álea econômica extraordinária e extracontratual, sem a necessidade de periodicidade mínima.

12.2 Os valores contratados serão reajustados anualmente, a contar da data da proposta, no prazo da lei, segundo a variação acumulada do INPC do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, ou outro, na falta deste, que estiver estabelecido na legislação à época de cada reajuste.

12.3 A revisão deve ser precedida de solicitação da CONTRATADA, acompanhada de comprovação:

- a. dos fatos imprevisíveis ou previsíveis, porém com consequências incalculáveis;
- b. da alteração de preços ou custos, por meio de notas fiscais, faturas, tabela de preços, orçamentos, notícias divulgadas pela imprensa e por publicações especializadas e outros documentos pertinentes, preferencialmente com referência à época da elaboração da proposta e do pedido de revisão; e
- c. de demonstração analítica, por meio de planilha de custos e formação de preços, sobre os impactos da alteração de preços ou custos no total do contrato.

12.3.1 Caso, a qualquer tempo, a CONTRATADA seja favorecida com benefícios fiscais isenções e/ou reduções de natureza tributárias em virtude do cumprimento do contrato, as vantagens auferidas serão transferidas ao BANPARÁ, reduzindo-se o preço.

12.3.2 Caso, por motivos não imputáveis à CONTRATADA, sejam majorados os gravames e demais tributos ou se novos tributos forem exigidos da CONTRATADA, cuja vigência ocorra após a data da apresentação da Proposta, o BANPARÁ absorverá os ônus adicionais, reembolsando a CONTRATADA dos valores efetivamente pagos e comprovados, desde que não sejam de responsabilidade legal direta e exclusiva da CONTRATADA.

12.4 Os pedidos de revisão serão decididos em decisão fundamentada no prazo máximo de 60 (sessenta) dias contados da formalização do requerimento.

12.4.1 O BANPARÁ poderá realizar diligências junto à CONTRATADA para que esta complemente ou esclareça alguma informação indispensável à apreciação dos pedidos. Nesta hipótese, o prazo estabelecido neste subitem ficará suspenso enquanto pendente a resposta pela CONTRATADA.

12.4.2 A revisão que não for solicitada durante a vigência do contrato considera-se preclusa com a prorrogação contratual ou com o encerramento do contrato.

## CLÁUSULA 13 – DA RESCISÃO

13.1 O inadimplemento contratual de ambas as partes autoriza a rescisão, que deve ser formalizada por distrato e antecedida de comunicação à outra parte contratante sobre a intenção de rescisão, apontando-se as razões que lhe são determinantes, dando-se o prazo de 5 (cinco) dias úteis para eventual manifestação.

13.2 A parte que pretende a rescisão deve avaliar e responder motivadamente a manifestação referida no subitem precedente no prazo de 5 (cinco) dias úteis, comunicando a outra parte, na forma prevista neste contrato, considerando-se o contrato rescindido com a referida comunicação.

13.3 Aplica-se a teoria do adimplemento substancial, devendo as partes contratantes ponderar, no que couber, antes de decisão pela rescisão:

- a. impactos econômicos e financeiros decorrentes do atraso na fruição dos benefícios do empreendimento;
- b. riscos sociais, ambientais e à segurança da população local decorrentes do atraso na fruição dos benefícios do empreendimento;
- c. motivação social e ambiental do empreendimento;
- d. custo da deterioração ou da perda das parcelas executadas;
- e. despesa necessária à preservação das instalações e dos serviços já executados;
- f. despesa inerente à desmobilização e ao posterior retorno às atividades;
- g. possibilidade de saneamento dos descumprimentos contratuais;
  
- h. custo total e estágio de execução física e financeira do contrato;
- i. empregos diretos e indiretos perdidos em razão da paralisação do contrato;
- j. custo para realização de celebração de novo contrato;
- k. custo de oportunidade do capital durante o período de paralisação.

13.4 O descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação pela CONTRATADA pode dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções.

13.5 Na hipótese deste subitem, o BANPARÁ pode conceder prazo para que a CONTRATADA regularize suas obrigações trabalhistas ou suas condições de habilitação, sob pena de rescisão contratual, quando não identificar má-fé ou a incapacidade da CONTRATADA de corrigir a situação.

## CLÁUSULA 14 – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

14.1 Pela inexecução total ou parcial do contrato, o BANPARÁ poderá, garantida a prévia defesa, de acordo com o processo administrativo preceituado no artigo 99 do Regulamento, aplicar ao contratado as sanções de advertência ou suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o BANPARÁ por prazo não superior a 2 (dois) anos, que podem ser cumuladas com multa.

14.2 As sanções administrativas devem ser aplicadas diante dos seguintes comportamentos da CONTRATADA:

- a. dar causa à inexecução parcial ou total do contrato;
- b. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- c. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto sem motivo justificado;
- d. prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- e. praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- f. comportar-se com má-fé ou cometer fraude fiscal.

14.3 A sanção de suspensão, referida no inciso III do artigo 83 da Lei n. 13.303/2016, deve observar os seguintes parâmetros:

- a. se não se caracterizar má-fé, a pena base deve ser de 6 (seis) meses;
- b. caracterizada a má-fé ou intenção desonesta, a pena base deve ser de 1 (um) ano e a pena mínima deve ser de 6 (seis) meses, mesmo aplicando as atenuantes previstas.

14.4 As penas bases definidas neste subitem devem ser qualificadas nos seguintes casos:

- a. em 1/2 (um meio), se a CONTRATADA for reincidente;
- b. em 1/2 (um meio), se a falta da CONTRATADA tiver produzido prejuízos relevantes para o BANPARÁ.

14.5 As penas bases definidas neste subitem devem ser atenuadas nos seguintes casos:

- a. em 1/4 (um quarto), se a CONTRATADA não for reincidente;
- b. em 1/4 (um quarto), se a falta da CONTRATADA não tiver produzido prejuízos relevantes para o BANPARÁ;
- c. em 1/4 (um quarto), se a CONTRATADA tiver reconhecido a falta e se dispuser a tomar medidas para corrigi-la; e
- d. em 1/4 (um quarto), se a CONTRATADA comprovar a existência e a eficácia de procedimentos internos de integridade, de acordo com os requisitos do artigo 42 do Decreto n. 8.420/2015.

14.5.1 Na hipótese deste subitem, se não caracterizada má-fé ou intenção desonesta e se a CONTRATADA contemplar os requisitos para as atenuantes previstos nas alíneas acima, a pena de suspensão deve ser substituída pela de advertência, prevista no inciso I do artigo 83 da Lei n. 13.303/2016.

14.6 A CONTRATADA, para além de hipóteses previstas no presente contrato, estará sujeita à multa:

- a. de mora, por atrasos não justificados no prazo de execução de 0,2% (dois décimos por cento) do valor da parcela do objeto contratual em atraso, por dia de atraso, limitada a 5% (cinco por cento) do valor do contrato.
- b. compensatória, pelo descumprimento total do contrato, no montante de até 5% (cinco por cento) do valor do contrato.
  - i. houver inadimplemento parcial do contrato, o percentual de até 5% deve ser apurado em razão da obrigação inadimplida.

14.6.1 Se a multa moratória alcançar o seu limite e a mora não se cessar, o contrato pode ser rescindido, salvo decisão em contrário, devidamente motivada, do gestor do contrato.

14.6.2 Acaso a multa não cubra os prejuízos causados pela CONTRATADA, o BANPARÁ pode exigir indenização suplementar, valendo a multa como mínimo de indenização, na forma do preceituado no parágrafo único do artigo 416 do Código Civil Brasileiro.

14.6.3 A multa aplicada pode ser descontada da garantia, dos pagamentos devidos à CONTRATADA em razão do contrato em que houve a aplicação da multa ou de eventual outro contrato havido entre o BANPARÁ e a CONTRATADA, aplicando-se a compensação prevista nos artigos 368 e seguintes do Código Civil Brasileiro.

## **CLÁUSULA 15 – DA RESPONSABILIZAÇÃO ADMINISTRATIVA POR ATOS LESIVOS AO BANPARÁ**

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

- a. fraudar o presente contrato;
- b. criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para celebrar o contrato;
- c. obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações deste contrato, sem autorização em lei, neste instrumento contratual;
- d. manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro deste contrato;
- e. realizar quaisquer ações ou omissões que constituam prática ilegal ou de corrupção, nos termos da Lei n. 12.846/2013, Decreto n. 8.420/2015, Lei n. 14.133/2021, ou de quaisquer outras leis ou regulamentos aplicáveis, ainda que não relacionadas no presente contrato.

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

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

15.2.1 Na hipótese da aplicação da multa prevista na alínea “a” deste subitem, caso

não seja possível utilizar o critério do valor do faturamento bruto da pessoa jurídica, a multa será de R\$ 6.000,00 (seis mil reais) a R\$ 60.000.000,00 (sessenta milhões de reais).

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

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

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

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

15.3 A prática de atos lesivos ao BANPARÁ será apurada e apenada em Processo Administrativo de Responsabilização (PAR), instaurado pelo Diretor Presidente do BANPARÁ e conduzido por comissão composta por 2 (dois) servidores designados.

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

15.3.2 Caso os atos lesivos apurados envolvam infrações administrativas à Lei n. 14.133/2021, ou a outras normas de licitações e contratos da administração pública, e tenha ocorrido a apuração conjunta, o licitante também estará sujeito a sanções administrativas que tenham como efeito restrição ao direito de participar em licitações ou de celebrar contratos com a administração pública, a serem aplicadas no PAR.

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

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

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

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

15.5 As disposições deste subitem se aplicam quando o licitante se enquadrar na definição legal do parágrafo único do artigo 1º da Lei n. 12.846/2013.

15.6 Não obstante o disposto nesta Cláusula, a CONTRATADA está sujeita a quaisquer outras responsabilizações de natureza cível, administrativa e, ou criminal, previstas neste contrato e, ou na legislação aplicável, no caso de quaisquer violações.

## **CLÁUSULA 16 – DA PUBLICIDADE E CONFIDENCIALIDADE**

16.1 Quaisquer informações relativas ao presente contrato, somente podem ser dadas ao conhecimento de terceiros, inclusive através dos meios de publicidade disponíveis, após autorização, por escrito, do BANPARÁ. Para os efeitos desta Cláusula, deve ser formulada a solicitação, por escrito, ao BANPARÁ, informando todos os pormenores da intenção da CONTRATADA, reservando-se, ao BANPARÁ, o direito de aceitar ou não o pedido, no todo ou em parte.

## **CLÁUSULA 17 – DAS PRÁTICAS ANTICORRUPÇÃO E DE PREVENÇÃO À LAVAGEM DE DINHEIRO**

17.1 As PARTES se obrigam, sob as penas previstas no CONTRATO e na legislação aplicável, a analisar e cumprir rigorosamente todas as leis cabíveis, abrangendo, mas não se limitando à legislação brasileira anticorrupção e a legislação brasileira de prevenção à lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo.

17.2 As PARTES afirmam e garantem que não estão envolvidas ou irão se envolver, direta ou indiretamente, por meio de seus representantes, administradores, diretores, conselheiros, sócios ou acionistas, assessores, consultores, partes relacionadas, durante o cumprimento das obrigações previstas no Contrato, em qualquer atividade ou prática que constitua uma infração aos termos das leis anticorrupção e de prevenção a lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo.

17.3 As PARTES afirmam e garantem que não se encontram, assim como seus representantes, administradores, diretores, conselheiros, sócios ou acionistas, assessores, consultores, direta ou indiretamente (i) sob investigação em virtude de denúncias de suborno e/ou corrupção; (ii) no curso de um processo judicial e/ou administrativo ou foi condenada ou indiciada sob a acusação de corrupção ou suborno; (iii) suspeita de práticas de terrorismo e/ou lavagem de dinheiro por qualquer entidade governamental; e (iv) sujeita às restrições ou sanções econômicas e de negócios por qualquer entidade governamental.

17.4 As Partes afirmam que, direta ou indiretamente, não ofereceram, prometeram, pagaram ou autorizaram o pagamento em dinheiro, deram ou concordaram em dar presentes ou qualquer objeto de valor e não irão oferta, prometer, pagar ou autorizar o pagamento em dinheiro, dar ou concordar em dar presentes ou qualquer objeto de valor a qualquer pessoa ou entidade, pública ou privada, durante a vigência do Contrato, com o objetivo de se beneficiarem ilicitamente e/ou seus negócios.

17.5 A CONTRATADA afirma que, direta ou indiretamente, não irá receber, transferir, manter, usar ou esconder recursos que decorram de qualquer atividade ilícita, bem como não irá contratar como empregado ou de alguma forma manter relacionamento profissional com pessoas físicas ou jurídicas envolvidas em atividades

criminosas, em especial pessoas investigadas pelos delitos previstos nas leis anticorrupção, de lavagem de dinheiro, tráfico de drogas e terrorismo.

17.6 A CONTRATADA se obriga a notificar prontamente, por escrito, a respeito de qualquer suspeita ou violação do disposto nas leis anticorrupção e ainda de participação em práticas de suborno ou corrupção, assim como o descumprimento de qualquer declaração prevista nestas Cláusulas.

17.7 A CONTRATADA afirma e garante que (i) os atuais representantes da CONTRATADA não são funcionários públicos ou empregados do governo; e que (ii) informará por escrito, no prazo de 3 (três) dias úteis, qualquer nomeação de seus representantes como funcionários públicos ou empregados do governo. A CONTRATANTE poderá, a seu exclusivo critério, rescindir o CONTRATO, caso a CONTRATADA realize referida nomeação nos termos do item “ii” acima, sendo que, neste caso, não serão aplicáveis quaisquer multas ou penalidades à CONTRATANTE pela rescisão do CONTRATO, devendo a CONTRATADA responder por eventuais perdas e danos.

17.8 A CONTRATADA declara que tem conhecimento de que a CONTRATANTE possui políticas e procedimentos internos que têm como objetivo garantir o cumprimento dos compromissos legais e éticos assumidos, dentre os quais está incluído o Código de Conduta Ética e Conduta, disponível em <https://www.banpara.b.br/banpara/regulamentos/>.

17.9 A CONTRATADA, em consonância com cláusula anterior, declara que atuará conforme os padrões e princípios deste Código, ciente de que o desrespeito às suas disposições pode acarretar a rescisão do contrato, sem prejuízo das penalidades contratuais cabíveis.

17.10 Qualquer descumprimento das disposições de Anticorrupção, em qualquer um dos seus aspectos, ensejará a rescisão motivada do presente instrumento, independentemente de qualquer notificação, observadas as penalidades previstas neste Contrato, bem como facultará à parte faltosa o ressarcimento, perante a parte inocente, de todo e qualquer dano suportado em função do referido descumprimento.

## CLÁUSULA 18 – DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

18.1. As partes contratantes ajustam, com o objetivo de cumprimento da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados), a observância das disposições que seguem:

18.1.1. O CONTRATANTE, denominado **CONTROLADOR DE DADOS** e a CONTRATADA, ora **OPERADOR DE DADOS**, concordam com o seguinte:

**Definições:** Para fins de cláusulas, serão utilizadas as definições conforme disposto na Lei Geral de Proteção de Dados, Lei Nº 13.709/2018, no artigo 5º e seus incisos:

1. Dados pessoais é toda informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável;

2. Dados pessoais sensíveis é todo dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural;
3. Titular de dados é toda pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento;
4. Controlador é toda pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais;
5. Operador é toda pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador;
6. Encarregado é pessoa indicada pelo controlador e operador para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD);
7. Tratamento é toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração

18.1.2. **Escopo/Objeto:** Este Contrato de processamento de dados se aplica exclusivamente ao processamento de dados pessoais que está sujeito à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) entre as partes, durante a vigência do contrato.

18.1.3. O CONTRATADO tratará os seguintes dados pessoais:

- Nome completo, RG e CPF dos representantes legais;
- Nome completo, RG e CPF das testemunhas;
- Endereço;
- Login e senha dos usuários na abertura do chamado;
- Dados dos clientes que eventualmente sejam necessários para análise da demanda, como por exemplo, agência, conta, CPF para Pessoa Física, CNPJ para Pessoa Jurídica, logs de transações, dentre outros.

18.1.4. Os dados pessoais tratados neste Contrato serão usados apenas para as finalidades do contrato (atendimento de chamados pela TI).

18.1.5. **Responsabilidades:** O **CONTROLADOR DE DADOS** irá determinar o escopo, o propósito e a maneira pela qual os dados pessoais podem ser tratados pelo **OPERADOR** e este processará os dados pessoais apenas conforme o estabelecido nas instruções escritas pelo **CONTROLADOR DE DADOS**.

18.1.6. O **OPERADOR DE DADOS** processará os dados pessoais somente sob as instruções documentadas do **CONTROLADOR**, de maneira que – e na medida em que – seja apropriado para a prestação dos serviços, exceto quando necessário para cumprir uma obrigação legal. Nesse caso, o **OPERADOR** deverá informar ao **CONTROLADOR** dessa obrigação legal antes de realizar o processamento, a menos que essa obrigação legal proíba o fornecimento de tais informações ao **CONTROLADOR**.

18.1.7. O **OPERADOR DE DADOS** nunca deverá processar os dados pessoais de maneira inconsistente com as instruções documentadas pelo **CONTROLADOR**.

18.1.8. O **OPERADOR DE DADOS** deverá informar imediatamente ao **CONTROLADOR** se verificar ou houver suspeita de que uma instrução infrinja a Lei Geral de Proteção de Dados ou outras disposições de proteção de dados do país ou regulamentos/tratados internacionais.

18.1.9. O **OPERADOR DE DADOS** deverá comprovar ao **CONTROLADOR** sua adequação às normas da LGPD, apresentando fisicamente ou através de seus canais, quando solicitado, evidências desta adequação, tais como Política de Privacidade, Política de Gerenciamento de Registros, Política de Segurança da Informação, Plano de Continuidade de Negócios, ou quaisquer outros documentos capazes de demonstrar o devido *compliance* à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

18.1.10. Caso o **OPERADOR DE DADOS** venha a executar tratamento diferente daquele definido pelo **CONTROLADOR DE DADOS**, de maneira a decidir a finalidade e os meios de tratamento, será alçado à condição de **CONTROLADOR** e terá as mesmas responsabilidades.

18.1.11. **Confidencialidade:** Sem prejuízo de quaisquer acordos contratuais existentes entre as Partes, o **OPERADOR DE DADOS** tratará todos os dados pessoais como estritamente confidenciais e informará todos os seus funcionários, agentes e/ou suboperadores aprovados [se permitido] envolvidos no processamento de dados pessoais de natureza confidencial.

18.1.12. O **OPERADOR** deverá garantir que todas essas pessoas ou partes tenham assinado um contrato de confidencialidade apropriado e estejam de outra forma vinculadas a um dever de confidencialidade ou estejam sob uma obrigação estatutária apropriada de confidencialidade. A qualquer momento o **CONTROLADOR** poderá solicitar a prestação de contas sobre tal ato.

18.1.13. O **OPERADOR** deverá garantir que as informações confidenciais deverão ser utilizadas apenas para os propósitos do presente contrato e que serão divulgadas apenas para seus Diretores, Sócios, Administradores, Empregados, Prestadores de Serviço, Preposto ou quaisquer representantes, respeitando o princípio do privilégio mínimo, com a devida classificação de informação, conforme disposto na ABNT NBR ISO/IEC 27002:2013.

18.1.14. O **OPERADOR** não poderá divulgar, publicar ou de qualquer forma revelar qualquer informação **CONFIDENCIAL**, **RESTRITA**, **SENSÍVEL** ou **INTERNA** recebida através do **CONTROLADOR** para qualquer pessoa física ou jurídica, de direito público ou privado, sem a prévia autorização escrita do **CONTROLADOR**.

18.1.15. Quaisquer informações relativas ao presente contrato de **TRATAMENTO DE DADOS** somente poderão ser dadas ao conhecimento de terceiros, inclusive através dos meios de publicidade disponíveis, mediante requisição por escrito a ser encaminhada para avaliação do **CONTROLADOR**, informando todas as minúcias da

intenção do **OPERADOR**, reservando-se ao **CONTROLADOR** o direito de deferir ou não o pedido, no todo ou em parte.

18.1.16. O **CONTROLADOR** poderá solicitar ao **OPERADOR**, ao término do contrato o retorno de todas as **INFORMAÇÕES SIGILOSAS** recebidas pelo **OPERADOR** de forma escrita ou tangível, incluindo cópias, reproduções ou outra mídia contendo tais informações, dentro de um período máximo de **15** dias a contar da formalização do pedido.

18.1.17. O **OPERADOR** deverá dar ciência das referidas cláusulas a todos os seus sócios, empregados, prestadores de serviço, prepostos ou quaisquer representantes que participarão do tratamento de dados descritos no contrato e que venham a ter acesso a quaisquer dados e informações **CONFIDENCIAIS, RESTRITAS, SENSÍVEIS** ou **INTERNA** do **CONTROLADOR** para que cumpram as obrigações constantes neste documento e que será **responsável solidariamente por eventuais descumprimentos das cláusulas descritas**.

18.1.18. **Segurança:** O **CONTROLADOR** e o **OPERADOR** devem implementar medidas técnicas e organizacionais apropriadas para garantir um nível de segurança no processamento de dados pessoais apropriado ao risco.

18.1.19. Essas medidas devem procurar garantir que:

- Os dados podem ser acessados, alterados, divulgados ou excluídos apenas com autorização do **CONTROLADOR**;
- Os dados permaneçam precisos e completos em relação à finalidade pela qual estão sendo tratados;
- Os dados permaneçam acessíveis e utilizáveis, ou seja, se os dados pessoais forem acidentalmente perdidos, alterados ou destruídos, deverá ser garantida a recuperação dos mesmos, evitando qualquer dano às partes envolvidas.

18.1.20. O **OPERADOR** deverá realizar testes de penetração e varredura de vulnerabilidades de forma regular.

18.1.21. Os testes deverão ter seus resultados documentados e apresentados ao **CONTROLADOR**. A periodicidade dos testes será definida pelo **CONTROLADOR**. Caso os testes evidenciem algum tipo de vulnerabilidade, caberá ao **OPERADOR** implementar as salvaguardas apropriadas e evidenciá-las ao **CONTROLADOR**.

18.1.22. O **OPERADOR** deverá apresentar, sempre que solicitado pelo **CONTROLADOR**, evidências de que o ambiente de realização dos serviços contratados possui o grau de segurança necessário para garantir o sigilo das informações a ela confiadas.

18.1.23. Os produtos gerados pelo **OPERADOR** deverão respeitar todos os padrões de segurança estabelecidos pelo **CONTROLADOR**.

18.1.24. O **OPERADOR** deverá comprovar controles de segurança da informação nas quais estipula melhores práticas, com diretrizes para práticas de gestão de segurança da informação e normas de segurança da informação para as organizações, incluindo

a seleção, a implementação e o gerenciamento de controles, levando em consideração os ambientes de risco da segurança da informação da organização. Sendo obrigatório os seguintes controles até 60 (sessenta) dias da contratação para validação. Em caso de não validação de alguma documentação apresentada a mesma deve ser corrigida em até 30 (trinta) dias:

- Política de Segurança da Informação;
- Organização da Segurança da Informação;
- Gestão de ativos;
- Segurança em recursos humanos;
- Segurança física e do ambiente;
- Segurança das operações e comunicações;
- Controle de acesso;
- Aquisição, desenvolvimento e manutenção de sistemas;
- Gestão de incidentes de segurança da informação;
- Gestão da continuidade do negócio; e
- Conformidade.

18.1.25. O **OPERADOR** deverá encaminhar ao **CONTROLADOR** um documento com recomendações para gerenciamento de riscos de segurança da informação, assim como de segurança cibernética enfrentados pela organização com, no mínimo, atualização anual.

18.1.26. **Compartilhamento e Transferência:** Havendo a necessidade de transferência internacional de dados, permanente ou temporária, o **OPERADOR** deverá realizar a transferência somente após a autorização expressa do **CONTROLADOR**, que informará os requisitos para a transferência.

18.1.27. O **OPERADOR** deverá se utilizar de criptografia para realizar a transferência de dados pessoais, de modo a fornecer proteção eficaz contra a interceptação da comunicação por terceiros enquanto os dados estiverem em transferência, seja ela realizada pela Internet, por uma rede de comunicação sem fio ou quando os dados passarem por uma rede não confiável.

18.1.28. O **OPERADOR**, ao transmitir dados pessoais pela Internet, particularmente dados pessoais sensíveis, deverá usar um protocolo de comunicação criptografado apropriado (por exemplo, TLS versões 1.2 ou superior), além de seguir as instruções e autorização do **CONTROLADOR**, a fim de cumprir suas obrigações com base no Contrato de Serviços, jamais para qualquer outro propósito.

18.1.29. **Obrigações em Caso de Incidente:** Quando o **OPERADOR** tomar conhecimento de um incidente que afeta o processamento dos dados pessoais que está sujeito ao Contrato de Serviços, deverá notificar imediatamente ao **CONTROLADOR** sobre o mesmo, sem demora injustificada, devendo sempre cooperar com o **CONTROLADOR** e seguir as suas instruções em relação a esses incidentes, a fim de permitir que o **CONTROLADOR** realize uma investigação completa sobre o incidente, formule uma resposta correta e tome as medidas adequadas a respeito do incidente.

18.1.30. O **OPERADOR** deverá correlacionar riscos/vulnerabilidades mitigados com os incidentes referentes a segurança da informação e cibernética ocorridos no ambiente do **CONTROLADOR**, encaminhando relatório mensal para controle de possíveis incidentes envolvendo violação e dados pessoais do **CONTROLADOR**.

18.1.31. Ao relatar uma violação, o **OPERADOR** deverá fornecer ao **CONTROLADOR**:

- Uma descrição da natureza da violação de dados pessoais, incluindo, sempre que possível as categorias e o número aproximado de titulares de dados em causa e as categorias e o número aproximado de registros de dados pessoais em questão;
- O nome e os detalhes de contato do responsável pela proteção de dados ou outro ponto de contato onde mais informações possam ser obtidas;
- Uma descrição das prováveis consequências da violação de dados pessoais;
- Uma descrição das medidas adotadas, ou propostas a serem adotadas, para lidar com a violação de dados pessoais, incluindo, se for o caso, as medidas adotadas para mitigar possíveis efeitos adversos.

18.1.32. **Devolução ou Descarte dos Dados:** Após a rescisão deste Contrato de Tratamento de Dados, mediante solicitação por escrito do **CONTROLADOR** ou após o cumprimento de todos os propósitos acordados no contexto dos Serviços, nos quais nenhum processamento adicional é necessário, o **OPERADOR** deverá, a critério do **CONTROLADOR**, excluir, destruir ou devolver todos os dados pessoais ao **CONTROLADOR** e destruir ou devolver quaisquer cópias existentes, a menos que exista alguma obrigação legal que exija que os dados pessoais permaneçam armazenados.

18.1.33. Os dados deverão ser restituídos pelo **OPERADOR** juntamente com o dicionário de dados que permita entender a organização do banco de dados, em até 30 (trinta) dias ou em eventual prazo acordado entre as Partes.

18.1.34. O **OPERADOR** deverá notificar todos os terceiros que apoiam seu próprio processamento dos dados pessoais da rescisão do Contrato de Tratamento de Dados e deverá garantir que todos esses terceiros destruam os dados pessoais ou devolvam os dados pessoais ao **CONTROLADOR**, no critério definido por este.

18.1.35. O **OPERADOR** deverá emitir documento para o **CONTROLADOR** ratificando que todos os dados pessoais foram devolvidos ou descartados. Todas as atividades de devolução ou descarte de dados não devem gerar ônus ao **CONTROLADOR**.

18.1.36. Todos os dados contidos no banco de dados são de propriedade do **CONTROLADOR**.

18.1.37. **Assistência ao Outro Agente:** O **OPERADOR** deverá auxiliar o **CONTROLADOR** por medidas técnicas e organizacionais apropriadas, na medida do possível, para o cumprimento da obrigação do **CONTROLADOR** de responder à solicitação de exercício dos direitos dos titulares de dados sobre a Lei Geral de

Proteção de Dados, como solicitações de acesso, solicitações de retificação ou descarte de dados pessoais e objeções ao tratamento.

18.1.38. O **OPERADOR** deverá auxiliar o **CONTROLADOR** a garantir o cumprimento das obrigações previstas nas cláusulas de Segurança e nas consultas realizadas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados, levando em consideração a natureza do processamento e as informações disponíveis para o **OPERADOR**.

18.1.39. O **OPERADOR** deverá cumprir com as suas obrigações de manter os dados pessoais seguros, notificar violações de dados pessoais ao **CONTROLADOR**, realizar avaliações de impacto na proteção de dados pessoais (DPIAs) quando necessário ou solicitado e consultar o **CONTROLADOR** quando um DPIA indicar que existe um alto risco que não poderá ser mitigado.

18.1.40. **Responsabilidade e Regresso:** O **OPERADOR** deverá indenizar o **CONTROLADOR** e o isentar de todas as reivindicações, ações, reivindicações de terceiros, perdas, danos e despesas incorridas pelo **CONTROLADOR** e decorrentes, direta ou indiretamente, de ou em conexão com uma violação deste Contrato de Tratamento de Dados e/ou a Lei Geral de Proteção de Dados Aplicável pelo **OPERADOR**.

18.1.41. O **OPERADOR** deverá notificar o **CONTROLADOR** sobre as reclamações e solicitações que os titulares de dados (por exemplo, sobre a correção, exclusão, complementação e bloqueio de dados) e sobre as ordens de tribunais, autoridades públicas e reguladores competentes e quaisquer outras exposições ou ameaças em relação à conformidade com a proteção de dados identificadas pelo mesmo.

18.1.42. Fica assegurado ao **CONTROLADOR**, nos termos da lei, o direito de regresso em face do **OPERADOR** diante de eventuais danos causados por este em decorrência do descumprimento das obrigações aqui assumidas em relação à Proteção de Dados.

18.1.43. **Auditorias e Diligências:** O **OPERADOR** deverá fornecer ao **CONTROLADOR** todas as informações necessárias para demonstrar o cumprimento das medidas técnicas de proteção de dados pessoais.

18.1.44. O **OPERADOR** deverá permitir e contribuir para auditorias e diligências realizadas pelo **CONTROLADOR** ou por um auditor nomeado por este. Os métodos usados para monitorar a conformidade e a frequência do monitoramento dependerão das circunstâncias do processamento e serão definidas pelo **CONTROLADOR**.

18.1.45. O **CONTROLADOR** deverá avaliar se o **OPERADOR** possui conhecimento técnico suficiente para auxiliar no cumprimento de obrigações previstas na Lei Geral de Proteção de Dados, como medidas técnicas, notificações de violações e DPIAs.

18.1.46. **Propriedades dos dados em geral:** O presente Contrato não transfere a propriedade dos dados do **CONTROLADOR** ou dos clientes desta para o **OPERADOR**. Os dados gerados, obtidos ou coletados a partir da prestação dos serviços ora contratados são de propriedade do **CONTROLADOR**.

18.1.47. O **CONTROLADOR** é o exclusivo titular dos direitos de propriedade intelectual sobre qualquer novo elemento de dados, produto ou subproduto que seja criado a partir do tratamento de dados estabelecido por este Contrato, quando houver.

18.1.48. O **CONTROLADOR** não autoriza o **OPERADOR** a usar, compartilhar ou comercializar quaisquer eventuais elementos de dados, produtos ou subprodutos que se originem ou sejam criados a partir do tratamento de dados estabelecido por este Contrato.

18.1.49. O **OPERADOR** também deverá fornecer a estrutura de log transacional e de auditoria de sistemas e de redes, relatório de teste de intrusão do sistema/ativo rede cabeada/sem fio; documentação que informe a segurança e requisitos conforme ISSO 27001 em relação ao seu Data Center, bem como Nuvem, caso operem; documentação da adequação do sistema para LGPD; relatório que atende aos requisitos de segurança conforme normativo interno de desenvolvimento seguro e normas de requisitos de segurança para controle de acesso e auditoria nos sistemas corporativos; documentação sobre segurança da arquitetura do sistema, bem como segurança no transporte dos dados do sistema na DMZ, se houver, e internamente dentro da estrutura de Data Center; aderência as políticas de segurança da informação e segurança cibernética, tal como os seus desdobramentos em normativos internos institucionalizados.

18.1.50. **Prazos e Vigência:** Este Contrato de Tratamento de Dados deverá entrar em vigor na data de sua assinatura.

18.1.51. A rescisão ou expiração deste Contrato de Tratamento de Dados não exonera o **OPERADOR** de suas obrigações de confidencialidade, de acordo com as cláusulas de Confidencialidade.

18.1.52. O **OPERADOR** deverá processar os dados pessoais até a data de rescisão do contrato, a menos que instruído de outra forma pelo **CONTROLADOR**, ou até que esses dados sejam retornados ou destruídos por instrução do **CONTROLADOR**.

18.1.53. No caso de qualquer tipo de inconsistência entre as disposições deste Contrato de Tratamento de Dados e as disposições do Contrato de Serviço, as disposições deste Contrato de Tratamento de Dados prevalecerão.

## CLÁUSULA 19 – DA MATRIZ DE RISCO

19.1. Na hipótese de ocorrência de um dos eventos listados no Anexo 6 – Matriz de Riscos, que integra este instrumento contratual, o CONTRATADO deverá, no prazo de 01 (um) dia útil, informar ao CONTRATANTE sobre o ocorrido, contendo as seguintes informações mínimas:

- d. Detalhamento do evento ocorrido, incluindo sua natureza, a data da ocorrência e sua duração estimada;
- e. As medidas que estavam em vigor para mitigar o risco de materialização do evento, quando houver;
- f. As medidas que irá tomar para fazer cessar os efeitos do evento e o prazo estimado para que esses efeitos cessem;

- g. As obrigações contratuais que não foram cumpridas ou que não irão ser cumpridas em razão do evento; e,
- h. Outras informações relevantes.

19.2. Após a notificação, o CONTRATANTE decidirá quanto ao ocorrido ou poderá solicitar esclarecimentos adicionais aos CONTRATADOS. Em sua decisão o CONTRATANTE poderá isentar temporariamente os CONTRATADOS do cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo Evento.

19.3. A concessão de isenção não exclui a possibilidade de aplicação das sanções previstas neste Contrato.

19.4. O reconhecimento pelo CONTRATANTE dos eventos descritos no Adendo 6 que afetem o cumprimento das obrigações contratuais, com responsabilidade indicada exclusivamente aos CONTRATADOS, não dará ensejo a recomposição do equilíbrio econômico financeiro do contrato, devendo o risco ser suportado conforme alocação dos riscos na matriz, constante do anexo I do TR.

19.5. As obrigações contratuais afetadas por caso fortuito, fato do príncipe ou força maior deverão ser comunicadas pelas partes em até 01 (um) dia útil, contados da data da ocorrência do evento.

19.6. As partes deverão acordar a forma e o prazo para resolução do ocorrido.

19.7. As partes não serão consideradas inadimplentes em razão do descumprimento contratual decorrente de caso fortuito, fato do príncipe ou força maior.

19.8. Avaliada a gravidade do evento, as partes, mediante acordo, decidirão quanto a recomposição do equilíbrio econômico financeiro do contrato, salvo se as consequências do evento sejam cobertas por Seguro.

19.9. As partes se comprometem a empregar todas as medidas e ações necessárias a fim de minimizar os efeitos advindos dos eventos de caso fortuito, fato do príncipe ou força maior.

19.10. Os fatos imprevisíveis, ou previsíveis, porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do contrato, não previstos no Adendo 6 – Matriz de Riscos, serão decididos mediante acordo entre as partes, no que diz respeito à recomposição do equilíbrio econômico financeiro do contrato.

## **CLÁUSULA 20 – DA INEXISTÊNCIA DE VÍNCULO EMPREGATÍCIO**

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

20.1.1. A CONTRATADA obriga-se a realizar suas atividades utilizando profissionais regularmente contratados e habilitados, cabendo-lhe total e exclusiva responsabilidade pelo integral atendimento de toda legislação que rege os negócios jurídicos e que lhe atribua responsabilidades, com ênfase na previdenciária, trabalhista, tributária e cível.

20.1.2. A CONTRATADA obriga-se a reembolsar ao CONTRATANTE todas as despesas decorrentes de:

- a) Reconhecimento judicial de titularidade de vínculo empregatício de prepostos seus com o **CONTRATANTE**, ou qualquer empresa do mesmo grupo econômico;
- b) Reconhecimento judicial de solidariedade ou subsidiariedade do **CONTRATANTE** ou qualquer outra empresa do mesmo grupo econômico no cumprimento das obrigações previdenciárias da **CONTRATADA**.

20.1.3. 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, dispender com pagamentos desta natureza.

## CLÁUSULA 21 – DA PUBLICAÇÃO

21.1 A publicação do presente Contrato será providenciada em extrato, no Diário Oficial do Estado do Pará, nos termos do Decreto estadual nº 2.121/2018.

## CLÁUSULA 22 – DA ASSINATURA DIGITAL

22.1 As PARTES expressamente anuem, autorizam, aceitam e reconhecem que todos os documentos pertinentes ao Contrato, inclusive o próprio instrumento contratual e seus aditivos, todas as páginas de assinatura e eventuais anexos, podem ser assinados digitalmente com as respectivas assinaturas mediante certificados eletrônicos, com autenticidade reconhecida pelo certificado digital ICP-Brasil, e enviados entre as partes por meio eletrônico nos termos do art. 10, 2º da MP nº 2.220-2.

## CLÁUSULA 23 – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

23.1 Na hipótese de qualquer das cláusulas, disposições, termos ou condições deste Contrato vierem a ser declaradas nulas, em face de decisão judicial transitada em julgado, por qualquer motivo, elas não afetarão as demais cláusulas, disposições, termos ou condições deste Contrato, os quais continuarão vigorando entre as Partes e produzindo efeitos, inclusive, em relação a terceiros.

23.2 Nenhuma das Partes poderá ceder, dar em garantia ou transferir a terceiros, no todo ou em parte, os direitos e obrigações oriundos do presente Contrato, salvo com a prévia anuência da outra Parte. Ressalva-se, entretanto, o direito da Contratante de ceder ou transferir os direitos e obrigações do presente Contrato a suas Afiliadas, mediante simples comunicação ao Contratado. Será nula a cessão efetuada em desacordo com esta cláusula, não produzindo esta cessão quaisquer efeitos.

23.3 A tolerância, por uma das Partes, à infração das cláusulas e disposições contidas neste Contrato, bem como à prática de quaisquer atos ou procedimentos não previstos de forma expressa neste Contrato, será considerada mera liberalidade, não se configurando como precedente ou novação contratual.

23.4 Este Contrato é celebrado em caráter irrevogável e irretratável, e vincula e

obriga as Partes e seus sucessores e cessionários permitidos.

23.5 Quaisquer notificações, pedidos, reclamações, demandas, instruções e outras comunicações a serem efetuadas ou enviadas nos termos do presente por ou para qualquer das Partes serão efetuadas por escrito e enviadas por carta para o endereço do preâmbulo ou por e-mail, com confirmação de recebimento, para os contatos definidos no item “Comunicações” do Quadro Resumo.

23.6 Este Contrato constitui o acordo integral entre as Partes no que tange ao seu objeto, substituindo assim todos os acordos anteriores, orais ou escritos, a esse respeito. Assim, as Partes conferem uma à outra a mais completa, rasa, irrevogável e irretratável quitação de quaisquer valores ou outras obrigações que possam decorrer das mencionadas avenças, nada mais tendo a reclamar, seja a que título for.

23.7 O presente Contrato reflete o inteiro teor da negociação havida entre as Partes sendo vedada a sua interpretação de sorte a constituir uma sociedade, “*Joint Venture*” ou qualquer outro tipo de associação, formal ou informal, entre as Partes, inclusive, vedando qualquer hipótese de vínculo trabalhista entre as Partes contratantes.

23.8 Este Contrato terá força de título executivo na forma da lei, inclusive para a cobrança das obrigações de fazer e multas dispostas neste Contrato.

23.9 Cada uma das Partes deste Contrato declara e garante à outra que tem plenos poderes, autoridade e direito, para celebrar e cumprir este Contrato e que as obrigações ora assumidas são legais, válidas, vinculantes e exequíveis, em conformidade com seus termos.

## CLÁUSULA 24 – DO FORO

24.1 As partes contratantes elegem o foro da Comarca de Belém, Estado do Pará, para a solução de qualquer questão oriunda do presente contrato, com exclusão de qualquer outro.

E, por estarem justas e contratadas, as partes assinam o presente instrumento em 03 (três) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo, para que produzam os efeitos legais, por si e seus sucessores.

Belém,                    de                                    de 2024.

Pelo **BANPARÁ**:

\_\_\_\_\_  
Diretor(a) Presidente

\_\_\_\_\_  
Diretor(a)

Pelo **CONTRATADO**:

\_\_\_\_\_

XXXXXXXXXXXXXXXX

**Testemunhas**

---

Nome:

CP

CPF:

---

Nome:

CPF:

## ADENDO 4 AO CONTRATO - TERMO DE COMPROMISSO DE POLÍTICA ANTICORRUPÇÃO

Para fiel cumprimento desse compromisso, a CONTRATADA declara e garante que nem ela, diretamente ou por intermédio de qualquer subsidiária ou afiliada, e nenhum de seus diretores, empregados ou qualquer pessoa agindo em seu nome ou benefício, realizou ou realizará qualquer ato que possa consistir em violação às proibições descritas (i) na Lei n. 12.846/2013, doravante denominada “Lei Anticorrupção”, (ii) na Lei Contra Práticas de Corrupção Estrangeiras de 1977 dos Estados Unidos da América (*United States Foreign Corrupt Practices Act of 1977*, 15 U.S.C. §78-dd-1, et seq., conforme alterado), doravante denominada FCPA, (iii) e nas convenções e pactos internacionais dos quais o Brasil seja signatário, em especial a Convenção da OCDE sobre Combate à Corrupção de Funcionários Públicos Estrangeiros em Transações Comerciais Internacionais, a Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção e a Convenção Interamericana contra a Corrupção – OEA, todas referidas como “Normas Anticorrupção”, incluindo pagamento, oferta, promessa ou autorização de pagamento de dinheiro, objeto de valor ou mesmo de valor insignificante mas que seja capaz de influenciar a tomada de decisão, direta ou indiretamente, a:

- a) qualquer empregado, oficial de governo ou representante de, ou qualquer pessoa agindo oficialmente para ou em nome de uma entidade de governo, uma de suas subdivisões políticas ou uma de suas jurisdições locais, um órgão, conselho, comissão, tribunal ou agência, seja civil ou militar, de qualquer dos indicados no item anterior, independente de sua constituição, uma associação, organização, empresa ou empreendimento controlado ou de propriedade de um governo, ou um partido político (os itens A a D doravante denominados conjuntamente autoridade governamental);
- b) oficial legislativo, administrativo ou judicial, independentemente de se tratar de cargo eletivo ou comissionado;
- c) oficial de, ou indivíduo que ocupe um cargo em, um partido político;
- d) candidato ou candidata a cargo político;
- e) um indivíduo que ocupe qualquer outro cargo oficial, cerimonial, comissionado ou herdado em um governo ou qualquer um de seus órgãos; ou
- f) um oficial ou empregado(a) de uma organização supranacional (por exemplo, Banco Mundial, Nações Unidas, Fundo Monetário Internacional, OCDE) (doravante denominado oficial de governo);
- g) ou a qualquer pessoa enquanto se saiba, ou se tenha motivos para crer que qualquer porção de tal troca é feita com o propósito de:
  - i. influenciar qualquer ato ou decisão de tal oficial de governo em seu ofício, incluindo deixar de realizar ato oficial, com o propósito de assistir o BANPARÁ ou qualquer outra pessoa a obter ou reter negócios, ou direcionar negócios a qualquer terceiro;

- ii. assegurar vantagem imprópria;
- iii. induzir tal oficial de governo a usar de sua influência para afetar ou influenciar qualquer ato ou decisão de uma autoridade governamental com o propósito de assistir o BANPARÁ ou qualquer outra pessoa a obter ou reter negócios, ou direcionar negócios a qualquer terceiro; ou
- iv. fornecer um ganho ou benefício pessoal ilícito, seja financeiro ou de outro valor, a tal oficial de governo.

A CONTRATADA, inclusive seus diretores, empregados e todas as pessoas agindo em seu nome ou benefício, com relação a todas as questões afetando o BANPARÁ ou seus negócios, se obrigam a:

- a) permanecer em inteira conformidade com as Leis Anticorrupção, e qualquer legislação antissuborno, anticorrupção e de conflito de interesses aplicável, ou qualquer outra legislação, regra ou regulamento de propósito e efeito similares, abstendo-se de qualquer conduta que possa ser proibida a pessoas sujeitas às Leis Anticorrupção;
- b) tomar todas as precauções necessárias visando prevenir ou impedir qualquer incompatibilidade ou conflito com outros serviços ou com interesses do BANPARÁ, o que inclui o dever de comunicar as relações de parentesco existentes entre os colaboradores da CONTRATADA e do BANPARÁ; e
- c) observar, no que for aplicável, o Código de Ética e de Condutas Institucionais do BANPARÁ, sobre o qual declara ter pleno conhecimento.

Entendendo que é papel de cada organização fomentar padrões éticos e de transparência em suas relações comerciais, o BANPARÁ incentiva a CONTRATADA, caso ainda não possua, a elaborar e implementar programa de integridade próprio, observando os critérios estabelecidos no Decreto n. 8.420/2015.

Caso a CONTRATADA ou qualquer de seus colaboradores venha a tomar conhecimento de atitudes ilícitas ou suspeitas, especialmente se referentes à violação das Leis Anticorrupção, deve informar prontamente ao BANPARÁ, por meio do Canal de Denúncias .....

Fica esclarecido que, para os fins do contrato, a CONTRATADA é responsável, perante o BANPARÁ e terceiros, pelos atos ou omissões de seus colaboradores.

Por fim, a CONTRATADA declara estar ciente de que a fiel observância deste instrumento é fundamental para a condução das atividades inerentes ao contrato maneira ética e responsável constituindo falta grave, passível de imposição de penalidade, qualquer infração, no disposto deste instrumento.

.....  
(Local e Data)

.....

**XXXXXXXXXXXXXXXXXX**

**ADENDO 5 AO CONTRATO - TERMO DE RESPONSABILIDADE COM AS RECOMENDAÇÕES DO CÓDIGO DE ÉTICA E DE CONDUTA DO BANPARÁ**

xxxxxxxxxxxxxxxx, CNPJ nº [Título], neste ato por seu representante legal, **declara:**

- a) Que recebeu, leu e compreendeu, tendo, assim, conhecimento do inteiro teor do mencionado Código de Ética e de Conduta Institucional do Banpará e concorda com os princípios e orientações nele contidos;
- b) Que a Contratada atuará conforme os padrões e princípios deste Código, ciente de que o desrespeito às suas disposições pode acarretar a rescisão do contrato, sem prejuízo das penalidades contratuais cabíveis;
- c) Que está ciente de que o documento se encontra disponível no seguinte endereço: <https://www.banpara.b.br/banpara/regulamentos>;

Belém (PA), \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

xxxxxxxxxxxxxxxx

**TESTEMUNHAS:**

1. \_\_\_\_\_(Nome/CPF)

2. \_\_\_\_\_(Nome/CPF)

**ADENDO 7 AO CONTRATO – TERMO DE DESIGNAÇÃO DE FISCAL DE CONTRATO**

Pelo presente Termo de Designação de Fiscal Técnico de Contrato ficam os empregados ..... lotado na ..... matrícula Nº ....., designado como TITULAR, e ..... lotado na ..... matrícula Nº ....., designado como SUPLENTE, cientes de que deverão atuar como Fiscais Técnicos do Contrato Nº (número do contrato) que tem por objeto: **Contratação de empresa atuante na área da Tecnologia da Informação para a aquisição de solução unificada de gestão de serviços de TI (ITSM), que comporte implantação, suporte técnico 24x7x365, treinamento oficial e hands on e operacionalização assistida da ferramenta, pelo prazo de 12 (doze) meses e renovável na forma da lei, de acordo com especificações e condições exigidas no edital e demais anexos.**

Ficam igualmente CIENTES de que, como Fiscais Técnicos, possuem as seguintes atribuições e rotinas:

- I.  
.....
- II.  
.....
- III.  
.....
- IV.  
.....

Ficam, ainda, CIENTES de que:

- I. A falta ou deficiência no cumprimento de suas atividades de fiscalização estão sujeitas a responsabilização na esfera civil, administrativa e criminal, inclusive com eventual propositura de ação indenizatória e de improbidade administrativa;
- II. A partir deste momento, o Fiscal Técnico do Contrato deve iniciar as atividades de fiscalização, independentemente de qualquer outra comunicação;
- III. Deve manter arquivada em seu local de trabalho, onde tenha fácil acesso, uma cópia do Contrato, seguido de cópia do Termo de Fiscal Técnico de Contrato e dos originais dos Termos de Fiscalização, pela ordem cronológica, os quais estarão sempre preparados e organizados para consulta pelas autoridades, inclusive o Ministério Público e a população.

Este Termo é passado em duas vias, sendo uma encartada no processo licitatório ou de contratação e a outra entregue ao Fiscal Técnico do Contrato.

Belém, ..... de ..... de .....

---

Gestor do Contrato

Ciência dos empregados designados:

---

Fiscal Técnico Titular do Contrato Nº [Fax da Empresa]

---

Fiscal Técnico Suplente do Contrato Nº [Fax da Empresa]

**OBSERVAÇÃO:** Se necessário, poderão ser indicados mais de um Fiscal Técnico de Contrato para o mesmo objeto, conforme a complexidade. Nesse caso, será preenchido um único Termo de Designação de Fiscal Técnico de Contrato, com a qualificação de cada um dos fiscais e todos assinam o termo. Cada um deverá receber um exemplar do termo no original.

**REGULAMENTO:**

**I.** A Fiscalização Técnica é relativa aos serviços propriamente ditos. O Fiscal Técnico deve avaliar constantemente a execução do seu objeto e a sua qualidade, verificando, dentre outros aspectos, o cumprimento dos seus resultados e cronograma, a utilização dos materiais, técnicas e recursos humanos exigidos para a execução do Contrato, devendo determinar a correção de falhas ou faltas por parte do Contratado, bem como informar ao gestor do Contrato sobre providências que importem disposição sobre o Contrato, com as respectivas justificativas.

**II.** O ato de designação de agente de fiscalização deve prescrever expressamente a rotina de fiscalização a ele atribuída, detalhando as tarefas que devem ser executadas em determinado intervalo de tempo, sua ordem de execução, especificações, duração e frequência.

XXXXXXXXXXXXXXXXXX, inscrito no CNPJ nº XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, por intermédio de seu representante DECLARA:

1. Que conhece e atende toda a legislação em vigor, em especial a Resolução 4.893 do Conselho Monetário Nacional, de 26/02/2021, bem como que concorda expressamente com a prevalência da legislação brasileira sobre qualquer outra;
2. Que permitirá o acesso do BANPARÁ aos seus dados e informações a serem processados ou armazenados;
3. Que garante a confidencialidade, integridade, disponibilidade e recuperação dos dados e informações processadas ou armazenadas;
4. Que possui e é aderente a todas as certificações necessárias para prestação dos serviços contratados;
5. Que garante o acesso do BANPARÁ aos relatórios elaborados por empresa de auditoria especializada independente, por nós contratada, relativos aos procedimentos e aos controles utilizados na prestação dos serviços contratados;
6. Que garante o provimento de informações e de recursos de gestão adequados ao monitoramento dos serviços contratados;
7. Que haverá identificação e segregação dos dados do BANPARÁ por meio de controles físicos e lógicos;
8. Que garante a qualidade dos controles de acesso voltados à proteção dos dados e das informações dos clientes e usuários do BANPARÁ;
9. Que adota controles que mitiguem os efeitos de eventual vulnerabilidade na liberação de novas versões do aplicativo, quando for o caso;
10. Que os serviços serão prestados e os dados serão armazenados, processados e gerenciados, em consonância com os países que o BACEN informa em seu *site* 'possuir Memorando de Entendimento para fins de supervisão'.

Belém, ..... de ..... de .....

---

**ANEXO IV- DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE – RESOLUÇÃO CMN 4893/2021**

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, inscrito no CNPJ nº XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, por intermédio de seu representante DECLARA:

1. Que conhece e atende toda a legislação em vigor, em especial a Resolução 4.893 do Conselho Monetário Nacional, de 26/02/2021;
2. Que permitirá o acesso do BANPARÁ aos seus dados e informações a serem processados ou armazenados;
3. Que garante a confidencialidade, integridade, disponibilidade e recuperação dos dados e informações processadas ou armazenadas;
4. Que possui e é aderente a todas as certificações necessárias para prestação dos serviços contratados;
5. Que garante o acesso do BANPARÁ aos relatórios elaborados por empresa de auditoria especializada independente, por nós contratada, relativos aos procedimentos e aos controles utilizados na prestação dos serviços contratados;
6. Que garante o provimento de informações e de recursos de gestão adequados ao monitoramento dos serviços contratados;
7. Que haverá identificação e segregação dos dados do BANPARÁ por meio de controles físicos e lógicos;
8. Que garante a qualidade dos controles de acesso voltados à proteção dos dados e das informações dos clientes e usuários do BANPARÁ;
9. Que adota controles que mitiguem os efeitos de eventual vulnerabilidade na liberação de novas versões do aplicativo, quando for o caso;
10. Que os serviços serão prestados e os dados serão armazenados, processados e gerenciados, em consonância com os países que o BACEN informa em seu *site* 'possuir Memorando de Entendimento para fins de supervisão'.

Belém, de de

---

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX