

AVISO DE LICITAÇÃO
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 004/2021

O **BANCO DO ESTADO DO PARÁ S.A.** torna público que realizará, nos termos da Lei nº 13.303/2016 e de seu Regulamento de Licitações e Contratos¹, licitação na modalidade pregão eletrônico para a **contratação de licença de uso de sistema-produto Controle do Ressarcimento do FCVS – Fundo de Compensação das Variações Salariais, módulo Objeto/Windows Rede Local, Suporte Técnico Especializado e garantia de funcionalidades e atualizações de ressarcimento conciliação financeira e contábil dos valores gerados pelo SIFCVS/CAIXA, com possibilidade de renovação ou prorrogação nos termos da Lei, conforme dispuser o instrumento contratual, de acordo com condições estabelecidas no Termo de Referência de demais anexos.** Os referidos serviços deverão ser prestados nos locais definidos pelo Banco do Estado do Pará S/A e de acordo com o especificado no Termo de Referência.

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

DATA: 01.03.2021

HORÁRIO: 10h (horário de Brasília)

SISTEMA DE LICITAÇÕES: www.comprasgovernamentais.gov.br

UASG: 925803

O edital da licitação estará disponível a partir de 03/02/2021, podendo ser obtido: (i) Gratuitamente no site do BANPARÁ (www.banpara.b.br) e sites www.comprasgovernamentais.gov.br e www.compraspara.pa.gov.br ; ou, (ii) Na sede do BANPARÁ (Av. Presidente Vargas, nº 251, Ed. BANPARÁ – 1º andar, Comércio, Belém/PA) mediante depósito identificado do valor de R\$0,15 (quinze centavos) por folha (Conta-Corrente nº 800.002-6, Agência nº 11 do BANPARÁ), não reembolsável, relativos aos custos de reprodução.

Belém-Pará, 03 de Fevereiro de 2021

Soraya Rodrigues
Pregoeira

https://www.banpara.b.br/media/233274/regulamento_de_licita_es_e_contratos.pdf

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 004/2021 EDITAL

O **BANCO DO ESTADO DO PARÁ S.A.**, por intermédio do pregoeiro designado pela Portaria nº 163/2019 leva ao conhecimento dos interessados que, na forma da Lei nº 13.303/2016, do Regulamento de Licitações e Contratos do BANPARÁ (adiante denominado “Regulamento”), da Lei nº 10.520/2002 alterada pelas disposições do Decreto nº 10.024/2019, da Lei Complementar nº 123 e da Lei Estadual nº 8.417/2016 , do Decreto Estadual nº 2.121/2018, Lei nº 12.846/2013 e do Código Civil Brasileiro, fará realizar licitação na modalidade Pregão Eletrônico, pelo critério de menor preço, conforme condições estabelecidas neste edital e seus anexos.

1. SUMÁRIO DA LICITAÇÃO.

1.1. OBJETO: a contratação de licença de uso de sistema-produto Controle do Ressarcimento do FCVS – Fundo de Compensação das Variações Salariais, módulo Objeto/Windows Rede Local, Suporte Técnico Especializado e garantia de funcionalidades e atualizações de ressarcimento conciliação financeira e contábil dos valores gerados pelo SIFCVS/CAIXA, com possibilidade de renovação ou prorrogação nos termos da Lei, conforme dispuser o instrumento contratual, de acordo com condições estabelecidas no Termo de Referência de demais anexos.

1.1.1. **MODALIDADE:** Pregão Eletrônico.

1.1.2. **MODO DE DISPUTA:** Aberto e fechado

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

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

1.1.5. **SESSÃO PÚBLICA:** Designada para o dia **01/03/2021**, às 10h (horário de Brasília) no sistema de licitações www.comprasgovernamentais.gov.br.

1.2. A adjudicação será GLOBAL.

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

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

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

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

1.7. Fica vedado ao licitante qualquer tipo de identificação quando do registro de sua proposta de preços no sistema ComprasNet, inclusive sendo vedado indicar marca e fabricante no campo “descrição detalhada do objeto ofertado”, sob pena de desclassificação do certame. A marca e o fabricante devem ser indicados em campo próprio no sistema do www.comprasgovernamentais.gov.br, 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 será admitida a participação, nesta licitação, de pessoas naturais ou jurídicas que estejam cumprindo penalidade de:

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

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

2.3. Não será admitida a participação:

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

c) de empresas reunidas em consórcio.

2.4. 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.

2.4.1. 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.

2.5. Esta licitação é de âmbito nacional.

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

3. PROCEDIMENTO DA LICITAÇÃO

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

a) Publicação do edital:

I. O prazo de publicação do edital não poderá ser inferior a 15 dias úteis tendo em vista o art. 39 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 obedecerá ao disposto no Decreto federal nº 10.024/2019, conforme abaixo:

i. O cadastramento da proposta no sistema de licitações deverá obedecer o tempo estipulado pelo prazo de publicação do edital tendo por data e horário limite o momento imediatamente anterior a abertura da licitação.

- ii. Após a divulgação do edital no sítio eletrônico, todos licitantes terão a **obrigatoriedade** de encaminhar, **concomitantemente com a proposta de preço**, os **documentos de habilitação** exigidos no edital, **exclusivamente por meio do sistema**.
 - iii. Ficam dispensados de apresentar os documentos de habilitação que constem do Sicaf.
 - iv. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta e os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, **até a abertura da sessão pública**.
 - v. Os documentos que compõem a proposta e a habilitação do licitante melhor classificado somente serão disponibilizados para avaliação do pregoeiro e para acesso público após o encerramento do envio de lances
- f) Avaliação das condições de participação:
- I. Após o início da sessão e antes da abertura dos itens para a fase de lances, serão verificadas, previamente:
 - i. As condições de participação da licitação previstas no item 2 do presente edital.
 - ii. O preenchimento da proposta preliminar com vedação de identificação do licitante e descrição correta do objeto nos termos do item 6 do edital.
- g) Apresentação de lances:
- I. A apresentação de lances no sistema de licitações obedecerá ao disposto no Decreto federal nº 10.024/2019, conforme abaixo:
 - i. 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 até o encerramento deste prazo.
 - 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 até o encerramento do prazo.
 - 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 até o encerramento deste prazo, 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 pregoeiro poderá, auxiliado pela equipe de apoio, mediante justificativa, admitir o reinício da etapa fechada.

h) Negociação:

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

i) Verificação de efetividade dos lances ou propostas:

- I. A verificação dos lances ou propostas tem por objetivo impedir a contratação de bens e serviços com sobrepreço ou valores inexequíveis.
- II. Nesse momento, o pregoeiro verificará a proposta ou lance final do licitante melhor colocado quanto à conformidade quanto ao critério de valores adotado para a licitação.
- III. A 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 Pregoeiro 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 Pregoeiro por solicitação escrita e justificada do licitante e formalmente aceita pelo Pregoeiro, formulada antes de findo o prazo.
- X. Dentre os documentos passíveis de solicitação pelo Pregoeiro, 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 Pregoeiro analisará a compatibilidade dos preços unitários apresentados na Planilha de Custos e Formação de Preços com aqueles praticados no mercado em relação aos insumos e também quanto aos salários das categorias envolvidas na contratação;
- 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 Pregoeiro, desde que não haja majoração do preço proposto.
- j)** Julgamento:
- I.** O critério de julgamento da presente licitação será o de menor preço.
- k)** Habilitação:
- I.** A habilitação, enviada previamente pelo licitante, será verificada após o julgamento da proposta vencedora da fase de lances e negociação com a finalidade de se obter o menor preço aceitável pelo Banco e será verificada sua conformidade com as instruções contidas no item 10 do edital.
- l)** Declaração de vencedor:
- I.** Ao licitante que após as análises se classificar melhor colocado e tiver seus documentos aprovados será declarado vencedor na ausência de intenção de recurso ou após resultado final de recurso.
- m)** Interposição de recurso:
- I.** Os procedimentos de interposição de recurso e julgamento serão definidos no item 11 do edital.
- n)** Adjudicação e homologação;
- I.** A adjudicação e homologação seguirão o rito definido pelo item 12 deste edital.

4. CREDENCIAMENTO E ACESSO AO SISTEMA DE LICITAÇÕES

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

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

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

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

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

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

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

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

4.9. O credenciamento dar-se-á pela atribuição de chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao Sistema Eletrônico, no site www.comprasgovernamentais.gov.br. 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.

5.1.1. Os pedidos de esclarecimentos e impugnações, devem ser apresentados até às 16 horas (horário local) do 5º (quinto) dia útil antes da data fixada para a ocorrência do certame, ou seja, até o **dia 22/02/2021**.

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

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

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

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

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

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

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

6. APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA NO SISTEMA DE LICITAÇÕES

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

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

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

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

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

6.2.4) sua proposta foi elaborada de forma independente.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7. JULGAMENTO

7.1. A presente licitação será julgada pelo critério do menor preço e, nos termos do item 3 do artigo 104 do Regulamento, seguirá as regras de apresentação de propostas e lances estabelecidos pelo sistema eletrônico utilizado, no caso, www.comprasgovernamentais.gov.br. No horário designado, o Pregoeiro 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 pregoeiro, no decorrer da etapa de lances, se o sistema eletrônico permanecer acessível aos licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.
- iii. Quando a desconexão do pregoeiro persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão da licitação eletrônica será suspensa e reiniciada somente após comunicação aos licitantes.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

9. VERIFICAÇÃO DA EFETIVIDADE DOS LANCES E PROPOSTAS

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

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

9.1.2. O Pregoeiro 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 oferte lances. A proposta ajustada deverá ser inserida no sistema comprasnet.

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

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

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

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

9.4. 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 pregoeiro 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 pregoeiro poderá exigir do licitante, sob pena de desclassificação, documentos que contenham as características dos bens ofertados (tais como marca, modelo, tipo, fabricante e procedência) e outras informações pertinentes (tais como catálogos, folhetos ou propostas de terceiros), que sejam capazes de demonstrar a exequibilidade da sua proposta.

9.6.2. 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 pregoeiro poderá negociar com o licitante autor da melhor proposta condições mais vantajosas, que poderão abranger os diversos aspectos da proposta, desde preço, prazos de pagamento e de entrega, sem que lhe caiba, a pretexto da negociação,

relativizar ou atenuar as exigências e condições estabelecidas no edital e nos seus documentos anexos.

9.8. O pregoeiro 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.

9.9.1. Para fins de formulação dos lances no Sistema Comprasnet, o licitante ofertará o Lance no Valor Global da Proposta, conforme Adendo VIII, sendo o valor Global a somatória dos itens A, B, C e D. Quando do envio da proposta de preços, a mesma deverá seguir o modelo constante no referido Adendo VIII, sendo que não serão aceitos valores globais, nem unitários e mensais acima do estimado pelo Banco. Para fins de valores unitários e mensais, considera-se os valores dos itens e seus subitens, de cada serviço que engloba o objeto ora licitado.

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

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

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

10 HABILITAÇÃO

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

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

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

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

10.3. Qualificação técnica:

10.3.1. O licitante deverá apresentar os documentos de qualificação técnica exigidos nos itens 8.1, 8.2, 8.3 e 8.4 do Termo de Referência (Anexo I do edital).

10.4. Qualificação econômico financeira:

10.4.1. O licitante deverá apresentar os documentos de qualificação econômico-financeira, exigidos no item 8.5 e subitens do Termo de Referência (Anexo I do edital).

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

- a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ;
- b) Prova de regularidade com as fazendas públicas: federal (inclusive dívida ativa), estadual (se a sede da empresa for no Estado do Pará, a regularidade será comprovada por meio de duas certidões: tributária e não tributária) e municipal (se a sede da empresa for no município de Belém, a regularidade será comprovada por meio de uma única certidão, em conformidade com o disposto na Instrução Normativa nº 06/2009 – GABS/SEFIN).”
 - b.1) No que se refere à certidão de regularidade fiscal emitida pela fazenda pública municipal ou estadual, quando for o caso, que, por ocasião da conferência da autenticidade online, ainda que dentro do prazo de validade, encontrar-se na situação “cassada”, o licitante poderá regularizá-la até o prazo final de análise dos documentos de habilitação.
- c) Prova de regularidade com o Instituto Nacional do Seguro Social – INSS;
- d) Prova de regularidade com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS;
- e) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT

10.6. Declaração de conformidade com o art. 38 da Lei 13.303/2016, conforme anexo II do presente edital.

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

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

10.7.2. 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;

10.7.3. 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.

10.8. 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.

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

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

10.10. 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.

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

- a) consideram-se sanáveis defeitos relacionados a documentos que declaram situações pré-existentes ou concernentes aos seus prazos de validade;
- b) O pregoeiro poderá realizar diligência para esclarecer o teor ou sanar defeitos constatados nos documentos de habilitação;
- c) O pregoeiro, se for o caso de diligência, deverá conceder prazo de 02 (dois) dias úteis, prorrogável por igual período, para que o licitante corrija os defeitos constatados nos seus documentos de habilitação, apresentando, se for o caso, nova documentação;
- d) O pregoeiro, se for o caso de diligência, deverá indicar expressamente quais documentos devem ser reapresentados ou quais informações devem ser corrigidas;
- e) se os defeitos não forem corrigidos de modo adequado, o pregoeiro poderá conceder novo prazo para novas correções.

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

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

10.14. 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.

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

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

10.16. 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.

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

11. RECURSOS

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

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

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

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

11.4.1. As razões e contrarrazões de recursos, quando feitas, deverão ser enviadas em formato digital por meio eletrônico, exclusivamente em campo próprio do Sistema Eletrônico, e excepcionalmente e por orientação do pregoeiro, por e-mail para cpl-1@banparanet.com.br.

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

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

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

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

11.8. A decisão definitiva sobre o recurso deverá ser publicada no sítio eletrônico do BANPARÁ e no site www.comprasnet.

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

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

11.11. Apenas serão recebidas e analisadas as razões de recursos e contrarrazões apresentadas tempestivamente e, exclusivamente, através de campo próprio do Sistema Eletrônico do ComprasNet, salvo os anexos que, quando necessário, poderão ser

encaminhados via e-mail, para: cpl-1@banparanet.com.br, o que deverá ser indicado pelo licitante em suas razões recursais, a fim de que o pregoeiro possa divulgá-los no site www.banpara.b.br.

12. ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

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

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

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

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

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

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

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

12.4. Em conformidade com o art. 2º, do Decreto Estadual nº 877/2008, o pagamento decorrente da contratação a ser realizada com base no presente certame somente será efetuado mediante crédito em conta corrente aberta no Banco do Estado do Pará S/A.

Assim, caso o licitante vencedor não possua conta corrente nesta Instituição Financeira, deverá providenciar a abertura desta no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, a partir da assinatura do Contrato, cabendo-lhe, ainda, apresentar os dados relativos aos números da Agência e Conta para o fiscal da contratação ou área gestora.

13. CONTRATAÇÃO

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

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

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

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

- a) indicação da modalidade de garantia de execução que será prestada;
- b) e indicação do(s) profissional(ais) que se responsabilizará(ão) tecnicamente pela prestação dos serviços, bem como a sua vinculação com a empresa, que poderá se dar mediante a apresentação de contrato social, carteira profissional devidamente assinada e registrada ou contrato de prestação de serviços específicos para o objeto deste edital, quando for o caso.

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

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

13.4. Todas as disposições sobre o contrato estão previstas na minuta do contrato, documento anexado ao edital (anexo 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 02 (dois) anos, além das demais cominações legais cabíveis, nos seguintes casos:

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

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

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

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

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

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

15. RESPONSABILIZAÇÃO ADMINISTRATIVA POR ATOS LESIVOS AO BANPARÁ

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

16. DISPOSIÇÕES FINAIS

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

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

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

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

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

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

16.7. O processo de licitação, bem como todos os documentos a ele pertinentes, estão disponíveis para a realização de vistas. Para tanto, é necessário prévio agendamento junto o pregoeiro, por solicitação pelo e-mail cpl-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 pregoeiro ou a Autoridade Superior poderão promover diligências destinadas a elucidar ou complementar a instrução do processo, em qualquer fase da licitação, visando a obtenção da melhor proposta para a Administração.

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

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

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

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

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

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

16.18. Fazem parte integrante deste edital os seguintes anexos:

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA
ANEXO II – MODELO DE DECLARAÇÃO
ANEXO III – MINUTA DE CONTRATO

Belém-Pará, 03 de Fevereiro de 2021.

Soraya Rodrigues
Pregoeira

ANEXO I

Termo de Referência

1. Do Objeto

A Contratação de licença de uso de sistema-produto Controle do Ressarcimento do FCVS – Fundo de Compensação das Variações Salariais, módulo Objeto/Windows Rede Local, Suporte Técnico Especializado e garantia de funcionalidades e atualizações de ressarcimento conciliação financeira e contábil dos valores gerados pelo SIFCVS/CAIXA, com possibilidade de renovação ou prorrogação nos termos da Lei, conforme dispuser o instrumento contratual.

Para os efeitos definidos neste documento e simplificação de nomenclatura, o conjunto de Serviços brevemente apresentado acima será designado genericamente como Solução Objeto, ou simplesmente, Solução.

1.1. Detalhamento do Objeto

1.1.1 O objeto deste Termo de Referência é constituído dos serviços descritos abaixo:

- I. A Licença de uso por tempo determinado deverá garantir para o CONTRATANTE, o direito de utilização do sistema pelo período da vigência contratual de 60 (sessenta) meses, renováveis na forma da lei, incluindo os Serviços de Suporte Técnico Especializado do objeto;

A atualização de demandas legais está prevista no custo da licença, portanto, a CONTRATADA deverá manter o sistema licenciado em conformidade com todas as novas regras estipuladas pelos órgãos reguladores, sem necessidade de ser demandado pelo CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA informar ao CONTRATANTE a realização das atualizações, bem como a regulamentação que gerou a referida necessidade de atualização;

- II. Implantação: Consiste na instalação do sistema, parametrizações, operação assistida e fornecimento de documentação.
- III. Treinamento: consiste em sessões de treinamento prático e teórico que serão solicitados pela CONTRATANTE e realizado em suas dependências ou on-line, conforme acordado entre as partes.
- IV. Serviços de Desenvolvimento e Manutenção em Regime de Fábrica de Software

1.1.2 Os serviços de **Suporte Técnico Especializado** da Solução Objeto, elencado na **alínea I**, serão realizados por meio de equipe de profissionais da CONTRATADA,

os quais, remotamente, deverão executar, dentre outras, o conjunto de atividades necessárias à manutenção continuada da Solução, com o fito principal de manter a disponibilidade, a estabilidade e o desempenho desta em ambiente de produção, dentro dos Níveis Mínimos de Serviço previstos neste Termo de Referência.

1.1.3 A equipe de profissionais de que trata o item anterior deve ser capaz de prestar serviços sobre o sistema objeto deste Termo de Referência.

1.1.4 Além do conjunto de atividades dos serviços de **Suporte Técnico Especializado** mencionado no **item 1.1.2** compete também à equipe referida no **item 1.1.3** realizar atividades que possuem o propósito de:

- a) Manter funcionais a Solução Objeto em ambiente de produção, pela correção de erros de configuração ou em código-fonte, de modo que tal sistema esteja em conformidade com os requisitos indicados pelo CONTRATANTE;
- b) Corrigir problemas em ambiente de produção causados pelo sistema integrante da Solução Objeto, almejando não apenas o retorno à condição de pleno funcionamento destes, como também corrigindo os efeitos decorrentes de tais falhas, tais como dados gerados com valores incorretos, propondo e provendo soluções de contorno e/ou definitiva para ambas as atividades, dentro dos Níveis Mínimos de Serviço previstos neste Termo de Referência;
- c) Realizar, conforme demanda do CONTRATANTE, simulações e testes em funcionalidades, análise de falhas, consultas a dados gerados pelo Sistema integrante da Solução Objeto e a respectiva geração de relatórios via *script* de banco de dados do tipo somente leitura, ou seja, gerar relatórios de execução única ou eventual e extração de dados, além de atualização de tabelas de banco de dados, configuração de tarefa (*job*), correção de dados, alteração, inclusão e exclusão de massa de dados, bem como serviços de configuração, instalação e atualização de versão e assistência técnica e suporte a dúvidas sobre tal sistema (**Suporte Técnico**), em ambientes de produção e de homologação;
- d) Realizar Manutenções Adaptativas no Sistema que estejam associadas exclusivamente a requisitos não funcionais, almejando a conformidade com o ambiente operacional, promovendo as adaptações necessárias ao pleno funcionamento do Sistema no ambiente alterado ou em vias de alteração, tais como aquelas decorrentes de atualizações de versão de linguagem de programação, de versão de SGBD (Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados) e de versão de sistemas operacionais;
- e) Realizar outras Manutenções Adaptativas também associadas exclusivamente a requisitos não funcionais e que não foram consideradas na alínea anterior;

- f) Documentar alterações em artefatos pertinentes ao Sistema integrante da Solução Objeto, promovidas em decorrência de mudanças na Solução, tais como manuais e outras documentações equivalentes, disponibilizando-os devidamente atualizados ao CONTRATANTE.

- 1.1.5 O serviço de **Suporte Técnico Especializado** do Objeto deste Termo de Referência será realizado no horário comercial. Para os fins deste documento, considera-se horário comercial o período de 8h as 18h do horário de Belém-PA.
- 1.1.6 A fim de adequar a Solução de **FCVS** no Banpará a futuras demandas o objeto deste Termo de Referência contempla ainda **200 PF** (Duzentos Pontos de Função), anuais, destinados ao pagamento de serviços de Desenvolvimento e Manutenção em Regime de Fábrica de Software sobre a Solução Objeto, conforme especifica a **alínea IV do item 1.1.1** - — com exceção dos serviços de Manutenção de responsabilidade da equipe referida no **item 1.1.3**, sendo que os serviços pagos em Pontos de Função são exclusivamente aqueles realizados mediante Fábrica de Software nas dependências da própria CONTRATADA.
- 1.1.7 O total de Pontos de Função definido no **item 1.1.6** poderá ser demandado, conforme critério exclusivo do CONTRATANTE, durante a vigência do Contrato, para serviços de Manutenção cuja responsabilidade seja da Fábrica de Software, nos termos do referido item, sem a obrigatoriedade de acionamento de um quantitativo mínimo.
- 1.1.8 Finalmente, o Objeto deste Termo de Referência contempla **treinamento**, conforme alínea III do **item 1.1.1**, de forma presencial nas dependências do CONTRATANTE, ou online, conforme acordado entre as partes, direcionado aos profissionais deste, num total de **100 (cem) horas**, abrangendo conteúdo operacional e técnico a ser definido pela CONTRATANTE, tendo como público-alvo, respectivamente, os usuários da Solução e os profissionais de Tecnologia da Informação, em especial os da área de Sustentação de Sistemas.

2. Da Justificativa e Objetivo da Contratação

2.1 JUSTIFICATIVA

- 2.1.1 Com o advento da Lei 10.150, de 20.12.2000, que faculta a liquidação antecipada de contratos cobertos pelo FCVS – Fundo de Compensação das Variações Salariais, com 100% de desconto do saldo devedor, o Banco decidiu aderir à oportunidade, visando habilitar estes créditos junto à Caixa/Administradora do FCVS, com o objetivo de transformá-los em Títulos do Tesouro Nacional CVS, face à complexidade para obtenção do FCVS, a partir da liquidação, habilitação, homologação até o ressarcimento do FCVS, como também a Caixa/Administradora, através do sistema SIFCVS, disponibiliza mensalmente ao Banpará, uma série de relatórios de ressarcimento do Fundo, a exemplo do P3026, chamados de registros 11 a 17, os quais fornecem situações de cada crédito perante o FCVS, torna-se absolutamente necessário e imprescindível a

contratação de um sistema seguro e confiável que forneça todas as informações relativas ao controle do saldo de responsabilidade do FCVS.

2.2 Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento Estratégico do Banpará

Dar continuidade a gestão dos saldos dos Contratos Imobiliários com cobertura do Fundo de Compensação de Variações Salariais FCVS habilitados junto à Caixa/Administradora FCVS com eficiência e eficácia necessária para suportar os requisitos de negócios da instituição.

OBJETIVO ESTRATÉGICO	Id	NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO
Elevar o lucro líquido	1	Gestão dos saldos dos contratos Habilitados junto a Caixa/ADM contratos com cobertura do Fundo de Compensação de Variações Salariais
	2	Dar continuidade a gestão dos saldos dos Contratos Imobiliários habilitados junto a Caixa/Adm FCVS
Melhorar o índice de eficiência	1	Gestão dos saldos dos contratos Habilitados junto a Caixa/ADM contratos com cobertura do Fundo de Compensação de Variações Salariais
	2	Dar continuidade a gestão dos saldos dos Contratos Imobiliários habilitados junto a Caixa/Adm FCVS

2.3 Resultados a serem alcançados

Os principais resultados a serem alcançados são:

ID	RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS
1	Evoluir todos os contratos a partir dos dados iniciais.
2	Gerar recursos junto a Caixa.
3	Emitir relatórios analíticos e gerenciais que permitam um melhor acompanhamento e análise dos saldos em ressarcimento.
4	Emitir relatório comparativo dos saldos do Agente Financeiro para efeito de batimento com os emitidos pela Administradora da Caixa, permitindo o enquadramento dentro dos parâmetros do Banco a marcação de RNV – Relação de Contratos Não Validados e RCV – Relação dos Contratos Validados.
5	Emitir relatórios de listagem selecionada, para comparar os saldos disponibilizados pela Caixa/Administradora do FCVS, denominado P3026, segregando os valores vincendos e vencidos do FCVS.

2.4 CARACTERÍSTICAS E CONDIÇÕES DA EXECUÇÃO

2.4.1 O modelo de serviço escolhido pelo CONTRATANTE foi baseado em pesquisas de mercado realizadas durante os trabalhos de preparação da contratação. A opção de aquisição de licença de uso por tempo determinado foi escolhida considerando

as necessidades de negócio e aspectos da Tecnologia da Informação disponíveis. Os principais fatores que justificam a estratégia são:

- a) Custo benefício ao longo do tempo de utilização do sistema, o que fundamentou a escolha da aquisição de licença de software de uso por tempo determinado, modalidade que, após análises, se mostrou mais acessível em termos de implantação e continuidade de utilização;
- b) Diminuição de custos referentes à alocação de profissionais no espaço físico do CONTRATANTE, haja vista que sistemas adquiridos com licença e suporte apresentam as garantias para continuidade necessária.

3. Modalidade da licitação

A Lei nº 10.520/2002, Art. 1º, parágrafo único, define bens e serviços comuns como aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade possam ser objetivamente definidos pelo Edital, por meio de especificações usuais no mercado. O Decreto nº 7.174/2010, define em seu artigo 9º, § 2º que “será considerado comum o bem ou serviço cuja especificação estabelecer padrão objetivo de desempenho e qualidade e for capaz de ser atendido por vários fornecedores, ainda que exista outras soluções disponíveis no mercado”.

O bem previsto na presente contratação, aquisição de sistema de informação e atendimento contínuo para suporte do mesmo, bem como os serviços previstos treinamento e suporte técnico, são baseados em padrões de desempenho e qualidade usuais no mercado e objetivamente descritos neste Termo de Referência. Portanto, trata-se de bem e serviço comum nos termos do citado decreto.

O artigo 4º do Decreto nº 5.450/2005 estabelece que “nas licitações para aquisição de bens e serviços comuns, será obrigatória a modalidade pregão, sendo preferencial a utilização da sua forma eletrônica”.

Ainda, o Acórdão TCU nº 2.471/08-Plenário recomenda que a Administração Pública Direta, Autárquica e Fundacional utilize o pregão para contratar bens e serviços de informática considerados comuns. Os bens e serviços de tecnologia da informação geralmente atendem a protocolos, métodos e técnicas preestabelecidos e conhecidos e a padrões de desempenho e qualidade que podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais no mercado.

Pelas razões expostas, é adotada a **modalidade pregão (Aberto/Fechado)**, em sua forma eletrônica, para seleção da empresa a ser contratada, com fundamento no Art. 33 do Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará.

Não será admitida na presente licitação a participação de consórcio.

Não será admitida na presente licitação a subcontratação para atendimento do objeto, em sua totalidade ou em parte, a menos que seja previamente autorizado pelo CONTRATANTE.

O Critério de valores adotado pelo banco é o **valor máximo aceitável**.

Observando-se as propostas disponibilizadas pelas empresas, verificou-se a impossibilidade de adotar como resultado a média dos preços obtidos, dada a discrepância de valores. Desta forma, em atendimento ao item 3 do artigo 29 do Regulamento de Licitações e Contratos, foi considerado a **modalidade de menor preço obtido**.

3.1 Requisitos Técnicos funcionais

3.1.1 ESPECIFICAÇÃO/ FUNCIONALIDADES DO SISTEMA

1. Possibilitar a manutenção de todas as origens de recursos e códigos das operações destinados ao financiamento do mutuário
2. Possibilitar a manutenção dos códigos de implantação de contratos para indicação da condição de financiamento que o mutuário contemplou;
3. Possibilitar a manutenção dos tipos de liquidações que determinam o término do contrato de financiamento;
4. Possibilitar a manutenção dos tipos de situações gerenciais existente do contrato de financiamento;
5. Possibilitar a manutenção das situações dos contratos junto a Administradora do FCVS - CAIXA com a finalidade de demonstrar a atual condição dos mesmos;
6. Possibilitar a manutenção dos tipos de moeda utilizados pelo FCVS para pagamento dos contratos;
7. Possibilitar a manutenção de um número de remessa a fim de agrupar os contratos habilitados em uma mesma data;
8. Possibilitar a manutenção dos índices utilizados para corrigir os saldos e parcelas dos contratos;
9. Possibilitar cadastrar informações específicas da empresa;
10. Possibilitar o cadastramento dos grupos de trabalho;
11. Cadastrar os setores da empresa que utilizarão o sistema;

12. Possibilitar o cadastro de novos usuários do sistema, assim como alterações do nome, nível ou senha de um usuário já cadastrado;
13. Permitir alterar a senha do usuário previamente cadastrado;
 - 13.1. Permitir selecionar as transações do sistema que o grupo identificado como "Restrito" poderá utilizar;
14. Permitir selecionar as transações do sistema que o usuário identificado como "Restrito" poderá utilizar;
15. Possibilitar cadastrar lotes para inclusão de contratos em Término de Análise, enviados pela Administradora do FCVS-CAIXA;
16. Possibilitar cadastrar os contratos que se encontram em término de análise, enviados pela Administradora do FCVS - CAIXA;
17. Possibilitar cadastrar os pleitos que serão utilizados na criação de um recurso;
18. Possibilitar o cadastro dos recursos que são enviados pelo Agente Financeiro a Administradora do FCVS - CAIXA para que seja realizada uma nova análise contratual, a fim de obter um saldo de ressarcimento que o beneficiário;
19. Possibilitar cadastrar os recursos do CADMUT que são enviados pelo Agente Financeiro a Administradora do FCVS - CAIXA para que seja realizado as alterações necessárias, a fim de regularizarmos o contrato junto ao Cadastro Nacional de Mutuários - CADMUT;
20. Possibilitar manutenção dos ofícios enviados pela Administradora do FCVS - CAIXA ao Agente, com o objetivo de um melhor controle dos documentos. Os ofícios são referenciados automaticamente pelo sistema, quando da confecção de recursos;
21. Possibilitar manutenção das Mensagens de Crítica Física e Lógica existentes no Manual do SIFCVS - Sistema do Fundo de Compensação de Variações Salariais, e terá importância para os Agentes Financeiros que recebem da CAIXA as situações dos contratos em crítica por meio magnético, pois terá a função de substituir os códigos descritos nas fitas pelas suas respectivas descrições cadastradas;
22. Possibilitar a manutenção das Mensagens de Rejeição de RCV/RNV existente no Manual do SIFCVS - Sistema do Fundo de Compensação de Variações Salariais;
23. Possibilitar manutenção dos contratos com planilha de RNV emitida aos agentes financeiros, pela CAIXA, possibilitando um maior controle para análise dos mesmos;

24. Possibilitar incluir os contratos que tiveram pedido de habilitação rejeitado;
25. Possibilitar manutenção de todos os feriados que tem uma data fixa todos os anos;
26. Possibilitar a manutenção de todos os feriados que não são fixos todos os anos;
27. Permitir incluir um novo contrato habilitado ou alterar informações daqueles já cadastrados;
28. Permitir ao usuário cadastrar observações para os contratos selecionados;
29. Permitir ao usuário consultar todas as observações cadastradas para um determinado contrato selecionado;
30. Permitir importar, por meio magnético, contratos de um arquivo, para habilitá-los no sistema;
31. Permitir o cadastro dos índices mensais para correção dos saldos e parcelas dos contratos;
32. Permitir ao usuário cadastrar negociações que não abatem as parcelas dos contratos;
33. Permitir excluir um contrato do sistema, gerando movimentação contábil;
34. Permitir controlar analiticamente os pagamentos efetuados pelo FCVS, ou seja, contrato por contrato;
35. Permitir importar, por meio magnético, os registros dos contratos em término de análise, enviados pela Administradora do FCVS - CAIXA, através dos registros 52, 55, 79 e 97, para lotes previamente cadastrados;
36. Permitir desfazer a Geração de Lotes de RCV e/ou RNV, identificando-os pela data da geração;
37. Possibilitar a manutenção da situação atual do recurso conforme a análise feita pelo Agente X CAIXA;
38. Permitir importar, por meio magnético, os registros da CAIXA que indicam a atual Situação do Contrato, marcando no sistema cada uma delas. Também importa as Rejeições das RNV's e RCV's os contratos com planilhas de RNV Emitidas e marca Contratos com RCNP (RCV automática);
39. Permitir alterar a situação de um contrato;
40. Permitir alterar o número de um contrato já habilitado;
41. Permitir cadastrar as rejeições de RNV's, RCV's e RCNP's no sistema;

42. Permitir substituir os contratos que tiveram seus valores validados, alterando automaticamente os valores do Agente pelos valores da Administradora do FCVS - CAIXA;
43. Marcar os contratos como novados (com títulos emitidos);
44. Permitir reincorporar um contrato novado;
45. Permitir importar (substituir), contratos de um arquivo, que tiverem seus valores alterados (depurados) pelo Agente;
46. Permitir mostrar graficamente a situação dos contratos junto à Administradora do FCVS - CAIXA demonstrando a atual condição dos mesmos, bem como, a quantidade de contratos novados;
47. Excluir o(s) contrato(s) logicamente. A exclusão lógica poderá ser feita por contrato ou por situação. A exclusão lógica exclui o(s) contrato(s) na contabilidade;
48. Desfazer a exclusão lógica do contrato;
49. Permitir alterar a situação gerencial de um contrato;
50. Permitir importar, por meio magnético, os arquivos do 3026 (TR11, TR12, TR13, TR14 e TR15), bem como, comparar os contratos que estão no arquivo importado e não estão no Sistema, ou comparar os contratos que estão no Sistema e não estão no arquivo importado;
51. Permitir gerar as RER´S (Relação de Contratos com aviso de envio de Recursos/Reanálise);
52. Permitir gerar as RED´S (Relação de contratos com aviso de envio de dossiê);
53. Permitir importar a partir do arquivo enviado pela Caixa via CONECTIVIDADE SOCIAL os ofícios dos contratos em término de análise, evitando sua digitação e possibilitando maior agilidade na confecção dos recursos;
54. Permitir segregar todos os arquivos recepcionados via CONECTIVIDADE SOCIAL entre os vários detentores dos créditos;
55. Permitir cadastrar campos complementares a nível de contrato e alimentá-los a partir de arquivos no formato.CSV (texto separado por ponto e vírgula);
56. Permitir consultar a relação de contratos, por ordem alfabética, e seu respectivo número contratual;
57. Permitir informar a atual posição do contrato relativo aos dados cadastrais do sistema;

58. Permitir consultar a relação de recursos que foram cadastrados, informando com detalhes o sequencial de cada recurso cadastrado; o número do contrato do mutuário; a data de cadastro do recurso; o usuário responsável e o status atual do recurso;
59. Realizar a consulta das alterações realizadas nas versões do sistema;
60. Permitir consultar todos os contratos cadastrados por saldo de grupo/subgrupo;
61. Permitir consultar todos os contratos cadastrados, dispostos em ordem numérica, divididos por destino;
62. Permitir listar os índices cadastrados;
63. Demonstrar os saldos remanescentes e vencidos do Agente, para um mês de referência, por tipo de financiamento e discriminando correções do mês, parcelas do mês, inclusões, exclusões, perdas, amortizações, juros e provisões para o mês seguinte;
64. Permitir realizar consultas selecionadas através de condições estabelecidas nos campos chaves. Podem ser definidas, ainda, a ordenação dos contratos e o tipo de consulta. No tipo de consulta completo os saldos dos contratos são atualizados até a data de referência;
65. Permitir demonstrar as movimentações contábeis geradas pela inclusão/exclusão de contratos em determinado mês. As movimentações estão agrupadas por tipo de financiamento e por operação;
66. Permitir demonstrar, analítica ou sinteticamente, os valores de responsabilidades da CEF 2ª linha para com o agente (VAF - 3), atualizados para uma data de referência e com cobrança de juros;
67. Permitir demonstrar, analítica ou sinteticamente, os valores da diferença entre o saldo devedor do FCVS apurado à taxa contratual e o saldo devedor do FCVS apurado à taxa da novação, para contratos firmados até 31/12/1987 com origem de recursos do FGTS, no período 01/01/1997 à 31/12/2001, a ser pago ao FGTS (VAF - 4), atualizados para uma data de referência e com cobrança de juros;
68. Atualizar as negociações cadastradas, até a data de referência;
69. Permitir demonstrar o resumo da quantidade e saldo de contratos em formato compatível com CIRCULAR BACEN 2649, para preenchimento do mapa atuarial;

70. Permitir a geração dos lotes de RNV e RCV no formato definido pela CAIXA, através da definição de percentuais de tolerância entre os valores apurados pelo Agente e os Valores apurados pela administradora do FCVS;
71. Permitir a comparação entre os valores de VAF's do Agente com os valores de VAF's do FCVS/CAIXA. Os contratos estão agrupados em lotes, e a partir do percentual de tolerância estabelecido, o sistema decide pela validação (RCV) ou rejeição (RNV) do contrato;
72. Permitir demonstrar uma relação de usuários e operações efetuadas que são guardadas em auditoria;
73. Permitir demonstrar os pagamentos pendentes cadastrados e atualizados para uma data de referência. Este relatório pode ser impresso de forma analítica ou sintética;
74. Permitir visualizar, por meio de relatório, os contratos em Término de Análise enviados pela CAIXA e cadastrados no sistema;
75. Facilitar a contabilização dos valores de responsabilidade do FCVS, partindo dos dados dos relatórios fechamento contábil e pagamentos pendentes, mostrando um resumo com as principais informações contábeis;
76. Permitir visualizar o histórico da geração de RCV's e RNV's em determinado período e através do número do contrato do mutuário;
77. Permitir visualizar, por meio de relatório, os recursos incluídos, informando o sequencial dos recursos, o número do contrato do mutuário, a data em que o recurso foi cadastrado, o usuário responsável, diferença em percentual antigo/atual e o status do recurso (atual situação);
78. Permitir visualizar, por meio de relatório, os recursos incluídos, informando o sequencial dos recursos, número do contrato, data em que o recurso foi cadastrado, status e usuário responsável;
79. Permitir visualizar, por meio de relatório, o histórico de situação do contrato escolhido;
80. Permitir visualizar, por meio de relatório, a relação dos contratos que apresentam RNV's e RCV's rejeitadas e seus respectivos motivos;
81. Permitir listar, em formato de relatório, os registros enviados pela CAIXA;
82. Permitir gerar em formato de planilha Excel os registros enviados pela Caixa;

83. Permitir visualizar, por meio de relatório, os pleitos cadastrados, que são utilizados para a formação de recursos;
84. Permitir visualizar, os contratos com pedido de habilitação rejeitado em determinado período e através do número do contrato do mutuário;
85. Permitir visualizar, por meio de relatório, os ofícios, enviados pela Administradora do FCVS - CAIXA;
86. Permitir visualizar, por meio de relatório, os contratos cujos documentos foram enviados ou solicitados a um determinado destino;
87. Permitir visualizar, por meio de relatório, os valores de VAF (Histórico e Atualizado) dos contratos, conforme data de referência e quantidade de VAF, ambos definidos pelo usuário. O relatório poderá ser emitido por ordem ascendente ou descendente de saldo;
88. Permitir visualizar, por meio de relatório, os contratos com planilhas de RNV emitidas;
89. Informar as principais ocorrências dos contratos importados pelo sistema;
90. Possibilitar ao usuário a visualização, impressão ou recuperação de relatórios emitidos no sistema, permitindo uma nova consulta;
91. Permitir criar novos relatórios, com campos e formatos definidos pelo usuário, a partir de consultas disponibilizadas pelo sistema;
92. Permitir ao usuário incluir condições em um determinado relatório;
93. Fazer a manutenção dos campos das consultas.
94. Incluir, alterar ou excluir fórmulas, utilizando os campos disponíveis na consulta escolhida ou constantes, combinados com os operadores (+) - Adição, (-) - Subtração, (X) - Multiplicação, (POWER) - Potenciação e () - parênteses para priorizar as operações;
95. Alterar descrição das consultas disponíveis no sistema e que serão utilizadas na confecção dos relatórios;
96. Emitir os relatórios criados pelos usuários na transação de confecção de relatórios;
97. Possibilitar cadastrar os lotes de contratos a serem solicitados ou enviados documentos a um determinado destino;
98. Possibilitar a geração de lotes de solicitação de documentos tendo como base a situação informada;

99. Possibilita registrar os contratos dos lotes informados;
100. Possibilita registrar os documentos do contrato, a serem solicitados ou enviados a um determinado destino;
101. Informar dados adicionais aos documentos importantes para sua correta identificação;
102. Recepcionar os documentos dos lotes;
103. Permitir recepcionar os documentos de um determinado contrato. Utilizada em caso de não constar todos os documentos;
104. Recepcionar os documentos dos contratos;
105. Permitir recepcionar os documentos de um determinado contrato. Utilizada em caso de não constar todos os documentos;
106. Permitir consultar a relação de contratos pertencentes ao lote selecionado;
107. Permitir ao usuário consultar o número do contrato do mutuário a partir do cadastro da mala direta;
108. Permitir visualizar, por meio de relatório, o controle de documentos dos contratos da base de dados;
109. Possibilita ao usuário obter a posição do contrato e dos documentos solicitados;
110. Possibilita a manutenção das diferentes origens/destinos de/para onde serão solicitados ou enviados os documentos cadastrados;
111. Possibilita a seleção de documentos por lote, a serem solicitados ou enviados a um determinado destino;
112. Possibilita registrar os tipos de documentos a serem solicitados ou enviados a uma determinada origem/destino;
113. Permitir registrar documentos que podem substituir outros documentos, em caso de necessidade;
114. Registrar os locais onde são guardados os dossiês/documentos dos contratos (arquivo);
115. Registrar as ruas existentes dentro do arquivo;
116. Permitir registrar as caixas que irão armazenar os contratos;
117. Informar em que caixa o contrato encontra-se no arquivo;

118. Possuir módulo para tratamento do FCVS totalmente integrado a base principal que operacionalize todas as rotinas pertinentes à habilitação e controle dos contratos até sua fase de homologação e posterior controle da fase de ressarcimento;
119. Emitir relatório comparativo entre os VAF apurados pelo agente e os apurados pela Administradora do FCVS; controlar todas as fases de habilitação dos contratos, gerando movimentação para as mesmas, permitindo sua consulta a qualquer tempo;
120. Armazenar em arquivo próprio e no formato do CADMUT os dados que possam ser enviados pela Administradora do FCVS, possibilitando a consulta dos dados dos mutuários;
122. Emitir em formato TXT os arquivos para inclusão e exclusão de mutuários no CADMUT tal como arquivo de troca de identificação;
123. Emitir relação de contratos que tiverem sua inclusão no CADMUT por motivo de alteração contratuais (transferências, comercializações etc);
124. Possibilitar a consulta dos dados dos contratos ativos dentro do próprio módulo de FCVS, sem precisar copiar ou transferir o contrato;
125. No caso de rejeição das Habilitações controlar as críticas geradas após habilitação com base nos relatórios mensais do SIFCVS;
 - 125.1. Possibilitar a inclusão de um recurso a partir de uma RNV com seus dados importados do Sistema FCVS, bem como efetuar o controle destes recursos;
126. Identificar os contratos com cobertura de FCVS e que tenham eventos de participação, efetuando o enquadramento do tipo do evento conforme normatizado pela Administradora do FCVS;
 - 126.1. Liquidação antecipada com desconto;
 - 126.2. Término do Prazo Contratual;
 - 126.3. Renegociação de Contrato com Participação Antecipada do FCVS;
 - 126.4. Transferência do Mutuário com desconto;
127. Selecionar os contratos com cobertura do FCVS e que tenham evento
 - 127.1 Disponibilizar os contratos mensalmente para habilitar;
128. Habilitação dos Contratos:

128.1. Gerar arquivo analítico mensal dos contratos habilitados no mês, com possibilidade de visualização em tela e/ou impressão. Atendendo a ordem individual, por núcleos e geral;

128.2. Identificar no sistema os contratos habilitados, incluindo os habilitados na matrícula original do agente, a fim de impedir nova habilitação do evento, bem como permitir a reabertura do contrato;

128.3. Permitir filtro e monitoramento dos contratos com expectativa de saldo igual a zero;

128.4. Calcular os valores de acordo com a legislação vigente (Decreto nº 97.222/88 e Lei nº 10.150);

128.5. Calcular juros segundo a MP 1.520/96 e demonstrar a diferença entre juros contratuais e os juros segundo esta medida, com possibilidade de visualização na tela e/ou impressão;

128.6. Identificar os contratos com ocorrência no CADMUT (Sistema de Cadastro Nacional de Mutuários), demonstrando o status por contrato;

128.7. Disponibilizar os contratos, gerando saldos depurados, disponibilizando para Habilitação através da FH – Fichas de Habilitação (FH1, FH2 e FH3);

128.8. O Sistema deverá gerar e armazenar de forma automática RNV e RCV com base em critérios de percentuais de variações máximas e mínimas de VAF apurados entre o agente e os apurados pela Administradora do FCVS, com base no relatório de término de análise enviado pelo SICVS e possibilitando que o usuário forneça o percentual de aceitação por contrato e também em valores da moeda corrente. Ao gerar uma RNV, o Sistema deverá automaticamente marcar o contrato que será passível de recurso junto ao Conselho Curador do FCVS;

129. Evolução Padrão FCVS: Gerar críticas referentes às condições iniciais e que estejam em desacordo com os parâmetros do FCVS. (Parâmetros do “Roteiro de Análise do FCVS” para implementação/atualização no sistema);

130 Condução de contratos à Administradora do FCVS:

130.1. Permitir compatibilidade para troca de arquivos com a Administradora do FCVS;

130.2. Gerar arquivo sintético e analítico dos contratos habilitados, permitindo consulta através de tela, arquivo magnético e/ou impressão;

131. Validação de Créditos

131.1 Captura dos Contratos.

131.1.1.Prever captura de relatórios disponibilizados pela Administradora do FCVS, de acordo com o cronograma do FCVS;

131.1.2.Capturar o retorno após a homologação pela Administradora, permitindo o controle e posicionamento da Rotina Mensal do SICVS, principalmente quanto ao status;

131.1.3.Disponibilizar, de acordo com critérios pré-definidos, contratos com status SM (Sem Manifestação), RNV (Relação de Contratos não Validados) e RCNP (Relação de Contratos não passíveis de recursos Administrativos), para manifestação;

131.1.4.Possibilitar a manifestação, quanto aos valores homologados de responsabilidade do FCVS;

131.1.5.Gerar arquivos dos contratos habilitados pela Administradora do FCVS e que estejam com status de SM (Sem Manifestação), para comando automático de RNV, evitando assim a perda do prazo de Manifestação;

131.2. Controle da Situação do Crédito.

131.2.1.Demonstrar os valores habilitados na data de consolidação, posicionados pelas regras do FCVS;

131.2.2.Demonstrar os valores homologados e apurados pela Administradora na data da consolidação, posicionados pelas regras do FCVS;

131.2.3.Calcular percentual de diferenças entre os saldos (homologados/expectativa), demonstrando as diferenças, se positivas ou negativas;

131.2.4.Demonstrar data limite para encaminhamento do recurso, a partir do acatamento da RNV no SICVS;

131.2.5.Permitir a emissão de arquivos de consulta através de tela, arquivo magnético e/ou impressão;

132. Manifestação/Qualificação dos Créditos

132.1. Impedir a manifestação de RCV para contratos, com Situações Impeditivas à validação;

132.2.Permitir ao Usuário a seleção de contratos, com posterior manifestação ou não, de RCV ou RNV, pelos parâmetros abaixo:

a) Busca individual;

- b) Busca coletiva por matricula do Agente;
- c) Busca coletiva por status;
- d) Busca coletiva por operação;
- e) Busca coletiva por período de término de análise;
- f) Busca coletiva por percentual de variação do saldo;

132.3. Gerar rotina automática de manifestação de RNV para os contratos sem manifestação pelo Agente financeiro no prazo regulamentar, bem como para os contratos com saldo Negativo, situação Impeditivas e Créditos Cedidos/Administrados;

132.4. Visualizar o histórico das manifestações efetuadas por contrato;

133. Emitir relatório comparativo dos saldos do Agente Financeiro para efeito de batimento com os emitidos pela Administradora da Caixa, permitindo o enquadramento dentro dos parâmetros do Banco a marcação de RNV (relação de contratos não validados) e RCV (relação de contratos validados);

134. Emitir relatórios de listagem selecionada, para comparar os saldos disponibilizados pela Caixa/Administradora do FCVS, denominado de P3026, segregando os valores vincendos e vencidos do FCVS;

135. Interface entre o sistema de Gestão de mutuários que funciona como suporte de toda a contabilidade entre os sistemas;

3.2- REQUISITOS TÉCNICOS

Sistema deverá estar nas arquiteturas cliente/servidor ou “Web Based”

Sistema Operacional

- Server – de acordo com o **ADENDO IX - INFRAESTRUTURA/SOFTWARES DE APOIO**;
- Client – Windows 7 ou superior

Requisitos do Gerenciador de Banco de Dados:

- Microsoft SQL Server 2008 ou superior;
- ou Oracle 9i ou superior;

Caso o sistema seja desenvolvido na arquitetura Web, deve contemplar as seguintes especificações:

- A Solução pode ser desenvolvida nas plataformas .NET ou Java nas suas versões mais atuais;
- O Sistema deverá ser executado por um Servidor de Aplicação Web instalado em um “Web Server”;
- O Sistema deverá ser acessado pelos usuários através de navegadores Web;

Requisitos do Servidor de Aplicação Web:

- Weblogic 12c; (Aplicações Java);
- IIS 7 ou superior;

Requisitos do Navegador Web:

- Internet Explorer 6 ou superior;
 - Firefox 11 ou superior;

3.2 Da cotação de preços dos serviços

3.2.1 Na cotação de preços dos serviços deverão estar incluídos todos os custos de pessoal, tributos, contribuições sociais, hardware, software, licenças, ferramentas e tarifas, entre outros que possam ser necessários para a prestação dos serviços. O CONTRATANTE poderá solicitar comprovação dos registros de licenciamento, quando for o caso.

3.2.2 Para efeito de formação dos preços, o fornecedor deve considerar, dentre outras coisas, o disposto na **seção 6 – Da Execução e Medição dos Serviços**, e, além disso, os preços apresentados pelo fornecedor em sua proposta deverão estar expressos na moeda soberana do Brasil e discriminados conforme a estrutura apresentada no **ADENDO VIII – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS**, os quais serão avaliados segundo critérios de aceitabilidade de preços.

IMPORTANTE: Para fins de formulação dos lances no Sistema Comprasnet, o licitante ofertará o Lance no Valor Global da Proposta, conforme Adendo VIII, sendo o valor Global a somatória dos itens A, B, C e D. Quando do envio da proposta de preços, a mesma deverá seguir o modelo constante no referido Adendo VIII, sendo que não serão aceitos valores globais, nem unitários e mensais acima do estimado pelo Banco. Para fins de valores unitários e mensais, considera-se os valores dos itens e seus subitens, de cada serviço que engloba o objeto ora licitado.

4. Dos Critérios de Sustentabilidade

4.1 A contratada se compromete, sob pena de infração e rescisão contratual, a:

- a) não permitir a prática de trabalho análogo ao escravo ou qualquer outra forma de trabalho ilegal, bem como implementar esforços junto aos seus respectivos fornecedores de produtos e serviços, a fim de que esses também se comprometam no mesmo sentido;
- b) não empregar menores de 18 anos para trabalho noturno, perigoso ou insalubre, e menores de dezesseis anos para qualquer trabalho, com exceção a categoria de Menor Aprendiz;

- c) não permitir a prática ou a manutenção de discriminação limitativa ao acesso na relação de emprego, ou negativa com relação a sexo, origem, raça, cor, condição física, religião, estado civil, idade, situação familiar ou estado gravídico, bem como a implementar esforços nesse sentido junto aos seus respectivos fornecedores;
- d) respeitar o direito de formar ou associar-se a sindicatos, bem como negociar coletivamente, assegurando que não haja represálias;
- e) buscar a incorporação em sua gestão dos Princípios do Pacto Global, disponível em <https://www.pactoglobal.org.br/10-principios>, bem como o alinhamento com as diretrizes da Política de Responsabilidade Socioambiental do Banpará disponível em <http://www.Banpará.b.br/media/187386/prsa.pdf>.
- f) proteger e preservar o meio ambiente, bem como buscar prevenir e erradicar práticas que lhe sejam danosas, exercendo suas atividades em observância dos atos legais, normativos e administrativos relativos as áreas de meio ambiente, emanadas das esferas federal, estaduais e municipais e implementando ainda esforços nesse sentido junto aos seus respectivos fornecedores;
- g) desenvolver suas atividades respeitando a legislação ambiental, fiscal, trabalhista, previdenciária e social locais, bem como os demais dispositivos legais relacionados proteção dos direitos humanos, abstendo-se de impor aos seus colaboradores condições ultrajantes, sub-humanas ou degradantes de trabalho. Para o disposto desse artigo define-se:

- i. “Condições ultrajantes”: condições que expõe o indivíduo de forma ofensiva,

- Insultante, imoral ou que fere ou afronta os princípios ou interesses normais, de bom senso, do indivíduo.

- ii. “Condições subumanas”: tudo que está abaixo da condição humana como condição de degradação, condição de degradação abaixo dos limites do que pode ser considerado humano, situação abaixo da linha da pobreza.

- iii. “Condições degradantes de trabalho”: condições que expõe o indivíduo

- a humilhação, degradação, privação de graus, títulos, dignidades, desonra, negação de direitos inerentes a cidadania ou que o condicione a situação de semelhante a escravidão.

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

5. Da Especificação dos Itens

Item	Objeto	Descrição	Quantidade	Unidade	Prazo de Entrega
1	Licença de Uso	Produtos e Serviços, conforme alínea I do item 1.1.1	01	Licença	De acordo com especificado neste Termo de Referência
2	Implantação	Serviço, conforme alínea II do item 1.1.1	60	Mês	Em até 30 dias
3	Treinamento	Serviço, conforme alínea III do item 1.1.1	30	Horas	A definir de acordo com especificado neste Termo de Referência
4	Serviços de desenvolvimento e manutenção	Serviço, conforme alínea IV do item 1.1.1	200	Ponto de Função	Anual

5.1 DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS

5.1.1 A contratação dos serviços descritos neste Termo de Referência visa, em boa parte, atender às necessidades de Manutenção na Solução Objeto. No contexto deste Termo de Referência, um serviço de Manutenção pode ser do tipo

- 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).

- 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).
- i. **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. Assim, manutenção legal (aquela decorrente de alteração, inclusão ou exclusão de regra de negócio motivada por força de Lei) seria um exemplo de Manutenção Evolutiva. Outro exemplo de Manutenção Evolutiva seria o desenvolvimento de uma nova funcionalidade motivada por uma necessidade estratégica do CONTRATANTE.
- c) **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).
- d) **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).

5.1.2 Considerando tais definições, devem ser realizadas pela equipe referida no **item 1.1.3** as atividades de Manutenção Corretiva, preventiva, Perfectiva e Adaptativa, conforme condições e exceções previstas nas alíneas do item 1.1.4

5.1.3 Em razão do item anterior, a Fábrica de Software da CONTRATADA deve realizar, sobre a Solução Objeto, os demais serviços de Manutenção que não se enquadrem dentre as responsabilidades da equipe referida no **item 1.1.3**, contempladas no **item 1.1.4**.

5.1.4 O detalhamento técnico da Solução está disponível na **seção 3.1 – REQUISITOS TÉCNICO/FUNCIONAIS**.

- 5.1.5 O detalhamento técnico da Solução está disponível na **seção 3.1 – REQUISITOS TÉCNICO/FUNCIONAIS**.
- 5.1.6 Os softwares de apoio são todos os softwares necessários ao funcionamento da Solução Objeto sobre a infraestrutura de hardware do CONTRATANTE, os quais complementam as funcionalidades da Solução ou dão suporte ao seu funcionamento, permitindo que esta cumpra todos os requisitos (funcionais e não funcionais) estabelecidos no 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.
- 5.1.7 No contexto deste Termo de Referência, os softwares de apoio são divididos da seguinte forma:
- a) Os fornecidos pelo CONTRATANTE, que fazem parte do ambiente tecnológico deste, de uso obrigatório pela CONTRATADA para funcionamento da Solução, cujas licenças serão providas pelo 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) Os não fornecidos pelo CONTRATANTE que venham a ser necessários ao desenvolvimento de atividades da CONTRATADA, como suítes de desenvolvimento e outros.
- 5.1.8 Os *softwares* de apoio fornecidos pelo CONTRATANTE, de uso obrigatório pela CONTRATADA, são aqueles que estão implantados no ambiente tecnológico do Banpará e estão elencados no **ADENDO IX – INFRAESTRUTURA/SOFTWARES DE APOIO**.
- 5.1.9 Caberá à CONTRATADA dispor de profissionais com conhecimento sobre quaisquer dos softwares de apoio, sejam estes fornecidos ou não pelo CONTRATANTE, não sendo responsabilidade deste prover treinamento algum, salvo em relação aos softwares de apoio que porventura tenham sido desenvolvidos pelo próprio CONTRATANTE.
- 5.1.10 Caberá ao CONTRATANTE a responsabilidade de disponibilizar à CONTRATADA licenças de uso apenas para os *softwares* de apoio fornecidos por aquele (isto é, pelo CONTRATANTE) e em quantidade suficiente para permitir a implantação e operação da Solução em todos os ambientes de execução do CONTRATANTE, viabilizando os meios necessários aos trabalhos desenvolvidos em tais ambientes.

- 5.1.11 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, como os requisitos de segurança especificados no **ADENDO XV – RECOMENDAÇÕES E PADRÕES DE SEGURANÇA E TECNOLOGIA MÍNIMA**
- 5.1.12 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. Atualmente a ITIL é mantida pelo OGC (*Office Government Commerce*), sendo a *Exin Institute* a antiga autoridade certificadora mundial, e a APM Group Ltd., a atual autoridade certificadora mundial, sendo tais certificados obtidos através de exames realizados de forma *online* ou presencial em centros de testes disponíveis em 175 países, organizados pelos provedores de certificação *Person-VUE* e *Prometric Test Center*. Neste Termo de Referência não é exigida certificação em ITIL, nem da empresa, nem de seus profissionais, porém, considerando o fato de ser um conjunto de boas práticas reconhecido mundialmente, é solicitada no **item 16.2** a aderência da visão macro do processo de atendimento da CONTRATADA aos procedimentos preconizados pela ITIL, haja vista ser balizadora do nível de maturidade das ações da CONTRATADA quanto a atendimentos de solicitações de seus clientes e ser a referência praticada pelo CONTRATANTE em seus processos de atendimento em TI. A **seção 16 Da Gestão do Ciclo de Vida dos Serviços Vinculados à Solução** apresenta a estrutura metodológica mínima de atendimento a ser considerada.
- 5.1.13 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.
- 5.1.14 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 pelo 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.

- 5.1.15 Ambiente computacional a cargo do CONTRATANTE: refere-se ao conjunto de *softwares* cuja instalação, configuração e suporte técnico estarão sob a responsabilidade do CONTRATANTE, instalados em hardware e ambiente de virtualização nas dependências do CONTRATANTE. São exemplos: SGBD em ambiente de Produção, ferramenta de controle de demandas, entre outros. Apesar de estarem no ambiente computacional a cargo do 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.
- 5.1.16 Entende-se por código-fonte o 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.

6 Da Execução e Medição dos Serviços

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

6.1 EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 6.1.1 Os serviços objeto deste Termo de Referência serão realizados conforme demandas apresentadas pelo CONTRATANTE, que comunicará à CONTRATADA sua necessidade, conforme estabelecido na **seção 13 – Da solicitação de Serviços**. Desse modo, o CONTRATANTE somente assumirá o compromisso de pagamento dos serviços devidamente solicitados, autorizados e recebidos, conforme condições contratuais.
- 6.1.2 Para solicitações de Manutenção Corretiva, bem como para solicitações de análise de falha, que possuam prioridade alta — conforme definições no **seção 7 -Níveis Mínimos de Serviço(NMS)**, uma vez iniciado o atendimento, este deve prosseguir ininterruptamente, inclusive fora do horário comercial definido no **item 1.1.5** deste Termo de Referência, até que tenha sido concluído o serviço ou até que seja disponibilizada uma solução de contorno que permita retornar a Solução Objeto ao estado normal de operação
- 6.1.3 Os serviços de responsabilidade da equipe da CONTRATADA referida no **item 1.1.3** deverão ser realizados utilizando-se o total de horas dentro do horário comercial definido no **item 1.1.5**.

- 6.1.4 Durante a execução dos serviços de Manutenção, as mudanças deverão ser publicadas em todo o ambiente de execução, até chegar à produção, com as respectivas autorizações registradas via correio eletrônico, conforme previsto na **seção 16 Da Gestão do Ciclo de Vida dos Serviços Vinculados à Solução**, salvo determinação contrária do CONTRATANTE, sendo que a responsabilidade da CONTRATADA consiste em comprovar a disponibilização de pacote de versão contendo os respectivos componentes e instaladores, conforme o caso, acompanhados de manual técnico com as instruções necessárias à implantação, bem como manual de usuário atualizado.
- 6.1.5 As funcionalidades resultantes de qualquer tipo de serviço de manutenção que tenham sido implantadas passarão a ser parte integrante do sistema e, portanto, passarão a integrar o escopo de serviços da CONTRATADA.
- 6.1.6 Nenhum serviço de Manutenção deverá impedir atualizações de versão da Solução ou ser afetado por estas, salvo se expressamente autorizado pelo CONTRATANTE, após comunicação formal pela CONTRATADA quanto aos impactos futuros de tal Manutenção. Caso, no planejamento da Manutenção, a CONTRATADA não faça o alerta quanto aos impactos futuros do serviço, ficará aquela (isto é, a CONTRATADA) responsável pela adequação futura da Solução durante a atualização de versão, sem ônus adicional para o CONTRATANTE
- 6.1.7 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 do CONTRATANTE.
- 6.1.8 O conjunto de testes citados no item anterior deverá ser repetido em cada ambiente integrante do ambiente computacional a cargo da CONTRATADA, nos termos do **item 6.1.12**, 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.
- 6.1.9 Os testes realizados deverão ser comprovados por meio da apresentação de evidências de sua execução, que trarão, no mínimo, planos de testes, cenários testados e respectivos resultados.
- 6.1.10 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 do 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., porém sempre respeitando o especificado na **seção 16 Da Gestão do Ciclo de Vida dos Serviços Vinculado à Solução**.

6.1.11 A cada nova entrega dos **Serviços de Desenvolvimento e Manutenção em Regime de Fábrica de Software** elencados na **alínea V do item 1.1.1**, tal como inclusão, alteração ou exclusão de funcionalidades existentes na Solução Objeto, ou ainda a disponibilização de um novo sistema ou módulo desenvolvido, a CONTRATADA deverá fornecer documentação (manuais, evidências de teste, dentre outros a ser acordado na **Reunião de Abertura do Contrato**, conforme **item 12.5 – Das Reuniões entre Contratante e Contratada**) atualizada ao CONTRATANTE, sem ônus adicional algum para este.

6.1.12 Mediante solicitação do CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá fornecer o treinamento previsto na **alínea III do item 1.1.1**, conforme os seguintes requisitos:

- a) O treinamento deve permitir a operação e compreensão do conteúdo a ser definido pela CONTRATANTE relacionado ao Sistema Objeto;
- b) O treinamento deverá ser realizado em sessões a serem definidas em comum acordo entre CONTRATANTE E CONTRATADA, de modo que as sessões contemplem o conteúdo do Sistema Objeto em sua totalidade, nos termos da alínea anterior;
- c) Os tipos de treinamento a serem ofertados são:
 - Básico/Operacional: Treinamentos direcionados aos usuários/setores finalísticos do CONTRATANTE. Deve envolver treinamento nas rotinas operacionais dos sistemas, nas configurações básicas e nas principais funcionalidades.
 - Avançado: Treinamentos direcionados aos profissionais da área de TI do CONTRATANTE/ou profissionais da próxima pessoa jurídica a assumir os serviços. Deve envolver especificações técnicas e detalhadas, contendo: funcionalidades, requisitos, classes, configurações, ambientes de *software*, dependências entre sistemas e outras utilizadas no desenvolvimento e manutenção dos sistemas utilizados no CONTRATANTE.
- d) As sessões devem ser realizadas no período a ser definido em comum acordo entre CONTRATANTE E CONTRATADA, de tal forma que o público-alvo do CONTRATANTE seja plenamente alcançado, tanto os usuários da Solução quanto os profissionais de Tecnologia da Informação;
- e) A quantidade de horas deve ser consumida do banco de horas que possui um **total máximo de 30 (trinta) horas**, conforme as solicitações do CONTRATANTE.
- f) O material didático mínimo, fornecido pela CONTRATADA para a realização desse treinamento, será uma apostila com todo o conteúdo do curso, em formato digital e impresso;
- g) Ao final do treinamento, um formulário de avaliação deverá ser preenchido e devidamente assinado pelos treinados;

- h) Caso a avaliação de uma turma demonstre que o treinamento não tenha sido satisfatório, o que significa nota inferior a 75% da nota máxima possível 100%, com as devidas fundamentações, o treinamento deverá ser melhorado e reaplicado a essa turma, sem ônus adicional para o CONTRATANTE, em data e horário a serem definidos pelo mesmo.

6.2 MEDIÇÃO DOS SERVIÇOS

- 6.2.1 Considerando que a Administração Pública deve assegurar que os pagamentos sejam vinculados aos resultados entregues, os serviços prestados pela CONTRATADA serão medidos, avaliados, recebidos e pagos pelo CONTRATANTE conforme as disposições contratuais, dentre as quais, aquelas definidas na **seção 7 - Níveis Mínimos de Serviço (NMS)**.
- 6.2.2 Em razão da determinação no item anterior, caberá ao agente de fiscalização técnica designado pelo CONTRATANTE (fiscal técnico da área de TI e, se for o caso, o fiscal técnico da área demandante), conforme estabelece o item 5 do Artigo 87 do Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará (vide <http://www.Banpará.b.br>, menu Banpará) avaliar constantemente a execução do objeto contratual e sua qualidade, verificando, dentre outros aspectos, o cumprimento dos seus resultados e cronograma, a utilização dos materiais, técnicas e recursos humanos exigidos para a execução dos contratos, devendo determinar a correção de falhas ou faltas por parte do contratado, bem como informar ao gestor do contrato sobre providências que importem disposição sobre o contrato, com as respectivas justificativas.” Como exemplo, destaca-se que o agente de fiscalização técnica deverá avaliar se houve por parte da CONTRATADA, no período de apuração ou para determinada Ordem de Serviço, o cumprimento dos respectivos níveis mínimos de serviço, conforme **Seção 7 Níveis Mínimos de Serviço (NMS)**. Sendo identificado o descumprimento, o fiscal técnico (ou, se pertinente for, o fiscal requisitante) deverá informar o resultado da avaliação ao Gestor do Contrato, o qual, por sua vez, informará à CONTRATADA, para que esta emita a Nota Fiscal/Fatura com o valor final a ser pago pelo CONTRATANTE já abatido pelos valores de redução (apurados pelo fiscal técnico ou pelo fiscal requisitante) e com a discriminação destes será considerado como período de apuração o intervalo total de dias corridos compreendidos nomes em que houve a realização de serviços por parte da CONTRATADA, acerca dos quais se aguarda avaliação do CONTRATANTE para autorização de pagamento, conforme o caso. A definição do período de apuração poderá ser alterada desde que isso seja formalmente acordado entre CONTRATANTE e CONTRATADA.

- 6.2.3 Será considerado como período de apuração o intervalo total de dias compreendidos no mês em que houve a realização de serviços por parte da CONTRATADA, acerca dos quais se aguarda avaliação do CONTRATANTE para autorização de pagamento, conforme o caso. A definição do período de apuração poderá ser alterada desde que isso seja formalmente acordado entre CONTRATANTE e CONTRATADA.
- 6.2.4 Os procedimentos descritos nos itens anteriores desta subseção são aplicáveis a todos os serviços descritos na **seção 1 – Objeto**.
- 6.2.5 Sem prejuízo das demais condições contratuais, inclusive aquelas previstas nos itens pertinentes da **seção 14 Do Tratamento de Ordens de Serviço** e da **seção 15 Das Características Específicas por Tipo de Serviço**, bem como da **seção 7 Níveis Mínimos de Serviço(NMS)**, a medição dos serviços de Manutenção será realizada por meio da contagem de Pontos de Função das entregas efetivamente realizadas e na proporção das respectivas fases efetivamente concluídas, sendo estas fases apresentadas no quadro do item abaixo.
- 6.2.6 A tabela abaixo define a decomposição percentual do esforço por fase do ciclo de vida dos Projetos de Manutenção, ou seja, corresponde à distribuição do tamanho funcional do projeto de acordo com a respectiva fase do ciclo de vida. Assim, os valores percentuais apresentados representam o peso de cada fase em relação ao valor total do projeto.'

Fase do Projeto (em Macroatividades)	Percentual de Esforço (em %)
Iniciação	5
Planejamento	35
Execução	50
Encerramento	10

Tabela 1 – Distribuição de Esforço por Macroatividades do Projeto

- 6.2.7 Como geralmente o produto que se espera como resultado ainda não está definido em sua totalidade no início de um projeto de Manutenção, os Pontos de Função de tal projeto devem ser recontados ao final de cada fase, e, se houver divergência em relação à contagem (ou estimativa) inicial, será considerada para dimensionamento (e posterior pagamento, se pertinente) a última contagem aprovada pelo CONTRATANTE, mesmo no caso em que esta medição final seja inferior à medição (ou estimativa) inicial.

6.2.8 Sempre que for usada contagem de Pontos de Função para medição de serviços de Manutenção realizados pela equipe da CONTRATADA referida no **item 1.1.2**, tal medição será realizada exclusivamente com o intuito de determinar prazos e, se pertinente for, calcular os valores de redução conforme menciona o **item 20.2**. Por outro lado, quando tais serviços de Manutenção forem realizados pela Fábrica de Software, a contagem de Pontos de Função, além do referido propósito, terá ainda a finalidade precípua de subsidiar a mensuração específica do valor do serviço prestado.

6.2.9 As referências para medição dos projetos de Manutenção serão:

a) Manual de Práticas de Contagem de Pontos de Função Versão 4.3 (CPM 4.3), publicado pelo *International Function Point Users Group* (IFPUG), considerado para medida de tamanho funcional em projetos de Manutenção, porém com as devidas ressalvas conforme regras estabelecidas nos demais itens desta Subseção.

b) Exclusivamente o Item 5 e respectivos subitens, além do item 6.2.1, ambos do Roteiro de Métricas de Software do SISP Versão 2.2, porém com ressalvas, conforme regras estabelecidas nos demais itens desta Subseção.

c) As versões de documentos apresentadas nas alíneas “a” e “b” deste item eram as vigentes no momento em que este Termo de Referência foi escrito, sendo que, à medida que forem atualizados, devem ser consideradas como referência as versões mais recentes, isto é, a última versão publicada para cada documento.

6.2.10 Para medição dos projetos de Manutenção Evolutiva, será usada a fórmula descrita abaixo, respeitando-se o disposto no **item 6.2.15** e levando-se em consideração as características da demanda, as quais podem envolver inclusão, alteração e exclusão de funcionalidade, havendo um deflator de 0,5 para alteração de funcionalidade e um deflator de 0,3 para exclusão de funcionalidade, conforme se pode ver na citada fórmula:

$$PF_{Evol} = PF_{Inc} + PF_{Alt} \times 0,5 + PF_{Exc} \times 0,3 + PF_{Conv}$$

Onde:

PF_{Evol} é a quantidade de Pontos de Função do projeto de Manutenção Evolutiva;

PF_{Inc} é a quantidade de Pontos de Função associada às novas funcionalidades que farão parte da aplicação após o projeto de Manutenção Evolutiva;

PF_{Alt} é a quantidade de Pontos de Função associada às funcionalidades existentes na aplicação que serão alteradas através do projeto de Manutenção Evolutiva;

PF_{Exc} é a quantidade de Pontos de Função associada às funcionalidades existentes na aplicação que serão excluídas pelo projeto de Manutenção Evolutiva;

PF_{Conv} é a quantidade de Pontos de Função associada às funcionalidades de Conversão, aplicável quando requisitada no projeto a migração ou a carga inicial de dados ou, ainda, quando, durante o andamento do projeto, forem solicitados relatórios associados à migração desses dados. Exemplos de funcionalidades de conversão incluem: migração ou carga inicial de dados para popular as novas

tabelas criadas (Entradas Externas) e os relatórios associados à migração desses dados, caso requisitados pelo usuário (Saídas Externas ou Consultas Externas) no decorrer do projeto. Assim, dados carregados em um processo de migração não devem ser contados como Arquivos de Interface Externa.

6.2.11 Em projetos de Manutenção Evolutiva não serão mensurados para fins de pagamento os requisitos não funcionais associados ao respectivo projeto, uma vez que Ponto de Função é uma métrica de tamanho funcional, ou seja, dimensiona projetos de software com base nos requisitos funcionais da aplicação, não contemplando diretamente os requisitos não funcionais do projeto. Portanto, havendo mudanças tanto em requisitos funcionais como em requisitos não funcionais para uma mesma funcionalidade, esta deve ser contada uma única vez, como função alterada em um projeto de melhoria.

6.2.12 Será utilizada a fórmula abaixo para medição de projetos de Manutenção Adaptativa associados exclusivamente a requisitos não funcionais, desde que tais projetos não se enquadrem na alínea “f” do **item 1.1.4**:

$$PF_{Adap} = PF_{Alt} \times 0,3$$

Onde:

PF_{Adap} é a quantidade de Pontos de Função do projeto de Manutenção Adaptativa;
 PF_{Alt} é a quantidade de Pontos de Função associada às funcionalidades existentes na aplicação que serão alteradas através do projeto de Manutenção Adaptativa.

6.2.13 Para demandas específicas de redocumentação de uma aplicação inteira, considerando a fase de Engenharia de Requisitos e a respectiva geração de artefatos, será usada a fórmula abaixo para medição desse tipo de serviço:

$$PF_{Doc} = PF_{Aplic} \times 0,15$$

Onde:

PF_{Doc} é a quantidade de Pontos de Função do projeto de Redocumentação;
 PF_{Aplic} é a quantidade de Pontos de Função associada às funcionalidades da aplicação.

- 6.2.14 Em demandas de Manutenção sobre **Componente Interno Reutilizável**, isto é, sobre determinado componente de uma aplicação o qual é responsável por alguma regra de negócio e que seja reusado por várias funcionalidades da mesma aplicação, em tais casos, esse componente deverá ser considerado como um processo elementar independente, e sua alteração será contada uma única vez, independentemente da quantidade de funcionalidades em que tal componente seja reusado, aplicando-se ainda o deflatores previsto no **item 6.2.10** para alteração de funcionalidades. Um exemplo de Manutenção em Componente Interno Reutilizável seria uma mudança em uma rotina de validação de CPF, a qual fosse reusada em várias funcionalidades de cadastro de determinada aplicação, todas estas classificadas como Entradas Externas (EE). Assim, ao invés de se contar todas as funcionalidades impactadas pela mudança nessa rotina de validação (várias EE), deverá ser contada uma única Entrada Externa alterada, considerando-se nesse contexto aquela de maior complexidade (baixa, média ou alta) e aplicando-se o deflatores pertinente
- 6.2.15 Para contagem de Pontos de Função em cenários de funcionalidades disponibilizadas em **Múltiplas Mídias**, será considerado o item 5.1 do Roteiro de Métricas de Software do SISP Versão 2.2, juntamente com seus subitens, porém com a ressalva de que, nos casos em que tais subitens admitirem a abordagem *Multiple Instance*, esta somente será adotada se a CONTRATADA comprovar tecnicamente a impossibilidade de se utilizar a mesma lógica de processamento para desenvolver a mesma funcionalidade nas distintas mídias requisitadas no projeto em questão, devendo tal comprovação receber aprovação por parte do profissional designado pelo CONTRATANTE. Não havendo essa aprovação, será considerada a abordagem *Single Instance*
- 6.2.16 Para efeito do disposto no item anterior, as expressões “Múltiplas Mídias”, “*Multiple Instance*” e “*Single Instance*” devem ser compreendidas à luz do item 5.1 do Roteiro de Métricas de Software do SISP Versão 2.2. Por sua vez, a expressão “lógica de processamento” deve ser entendida conforme definição do IFPUG disponível no Manual de Práticas de Contagem de Pontos de Função Versão 4.3 (CPM 4.3).
- 6.2.17 Para medição de retrabalho decorrente de mudança de requisitos ocorrida em momento anterior à finalização de determinado projeto, desde que tal mudança esteja devidamente formalizada por meio de documento de Requisição de Mudança, nos termos da **Controle de Mudanças em Ordens de Serviço**, será considerado o **item 6.2.1** do Roteiro de Métricas de Software do SISP Versão 2.2, porém com as ressalvas descritas nos três itens seguintes deste Termo de Referência.

- 6.2.18 Considerando que a intenção do item acima é estabelecer o critério segundo o qual será medido o retrabalho decorrente de uma **Requisição de Mudança**, deve ser desconsiderado, no **item 6.2.1** do Roteiro de Métricas de Software do SISP Versão 2.2, o parágrafo que discorre acerca de estimativas.
- 6.2.19 Para efeito de aplicação do **item 6.2.17**, a Tabela 7 de que trata o **item 6.2.1** do Roteiro de Métricas de Software do SISP Versão 2.2 deve ser considerada tão somente para compreensão dos exemplos apresentados no referido Roteiro de Métricas, de forma que, no contexto da execução contratual vinculada a este Termo de Referência, deverá ser considerada a **Tabela 1**, apresentada no **item 6.2.6** da presente Subseção.
- 6.2.20 A medição de retrabalho de que trata o **item 6.2.17** levará em conta apenas o esforço por fase integralmente concluída antes da mudança de requisitos. Portanto, para fins de gestão e faturamento sobre a quantidade de retrabalho de que trata o aludido item, será considerado exclusivamente o percentual correspondente às fases totalmente concluídas até o momento da solicitação de mudança de requisitos, conforme **Tabela 1**, apresentada no **item 6.2.6**. Logo, para fases que não tenham sido integralmente concluídas, não serão consideradas as atividades porventura finalizadas dentro de tais fases.
- 6.2.21 Os requisitos para medição do serviço de **Treinamento** constam nas alíneas do **item 6.1.12**.

7 NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)

- 7.1 A presente contratação possui mecanismos que possibilitam ao CONTRATANTE remunerar a CONTRATADA na medida do cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS), de forma a assegurar que os pagamentos sejam vinculados aos resultados entregues.
- 7.2 O CONTRATANTE utilizara indicadores e parâmetros para avaliar o desempenho da CONTRATADA em relação ao objeto contratual, regulamentando os níveis mínimos de qualidade dos serviços que necessita, a fim de garantir ao CONTRATANTE o funcionamento constante de seus serviços, com qualidade. Neste sentido:
- a) A CONTRATADA assume a inteira responsabilidade pelo funcionamento e disponibilidade do sistema, dentro de sua fronteira de atuação, e reconhece que o não atendimento dos níveis de serviço contratados pode resultar em impacto adverso e relevante nos negócios e nas operações do CONTRATANTE, podendo ensejar em penalidades administrativas;
- b) A CONTRATADA deverá sempre deixar profissional disponível para fornecimento das informações, no horário local do CONTRATANTE de 08:00 às 18:00, horário de Belém/Pa.

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

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

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

- 7.4 Para efeito de aplicação do fator de atendimento tratado nesta Seção, considera-se valor final da O.S. ou da etapa ou da fase de O.S. a última estimativa ou a última medição devidamente aprovadas pelo CONTRATANTE, a que for mais recente, ou ainda a contagem realizada exclusivamente pelo CONTRATANTE, caso a contagem estimativa ou a medição realizada pela CONTRATADA não tenha sido aprovada. Em quaisquer dessas hipóteses, consideram-se apenas as etapas ou fases em apuração.
- 7.5 No contexto no item anterior, o valor obtido para a O.S. ou etapa ou fase de O.S. deverá ser multiplicado pelo fator de atendimento do nível de serviço, de forma que esse resultado corresponderá ao valor final a ser pago pela Ordem de Serviço (ou etapa ou fase de O.S.). A aplicação desse fator, por O.S. ou etapa ou fase de O.S., deve ser feita conforme apresentado na “Tabela 1 – Resumo da aplicação do fator de atendimento da O.S., etapa ou fase de O.S.”.
- 7.6 Os fatores de impacto deixarão de ter seu valor atualizado a partir do momento que incidir multa contratual com o mesmo motivo de incidência do fator de impacto. O valor a ser pago pela O.S. ou etapa ou fase, caso o serviço seja concluído e aceito sem ressalvas, será calculado pelo último fator de impacto calculado, antes do início da aplicação da multa.
- 7.7 Os níveis mínimos de serviço exigidos no Contrato e os respectivos fatores de impacto decorrentes do não atendimento em sua plenitude são apresentados nas tabelas a seguir. Além dos níveis mínimos de serviço estabelecidos nessas tabelas, que podem variar em função do tipo da O.S., são ainda aplicáveis os demais níveis mínimos de serviços contratualmente estabelecidos.

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

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

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

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

Indicador	Nível Mínimo de Serviço	Fator de Impacto (FI)
Tempestividade da CONTRATADA na Reunião de Abertura de O.S. ou etapa de O.S.	Dois dias úteis após convocação da CONTRATADA , salvo se prazo superior houver sido estabelecido pelo CONTRATANTE na convocação.	0,005 por dia útil de atraso na disponibilização do profissional, nos termos dos itens 14.4 e 14.5 do Termo de Referência a que pertence esta seção.
Tempestividade na entrega do planejamento da O.S. pela CONTRATADA	– Para as O.S. de responsabilidade da Contratada em sua Fábrica de Software , serão considerados os prazos máximos para planejamento definidos na Tabela 3 .	0,005 por dia útil de atraso na apresentação do planejamento, nos termos da seção 14 Do Tratamento de Ordens de Serviço do Termo de Referência a que pertence esta seção.
Número de rejeições do planejamento da O.S.	Não será admitida rejeição para planejamento de O.S.	0,005 para cada rejeição parcial
Número de rejeições para atendimento de O.S.	Não será admitida rejeição para atendimento de O.S.	0,01 para cada rejeição parcial
Tempestividade na conclusão da O.S.	Conforme cronograma aprovado para a O.S.	0,005 por dia útil de atraso, até o limite máximo de atraso para aplicação de multa.
Qualidade do Produto Final	A tolerância é de no máximo 2 (dois) defeitos em homologação a cada 100 PF entregues.	Se $D \geq 2 \times PF/100$, então: $FI = (D - 2 \times PF/100) \times 0,005$; Senão: $FI = 0$ (zero); Onde: FI = Fator de impacto; D = Número de defeitos; PF = Quantidade de Pontos de Função da O.S. ou etapa ou fase da Ordem de Serviço.

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

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

Tamanho Funcional Projeto	do em	Prazo para Contagem Estimada (dias úteis)	Prazo Máximo para Planejamento (dias úteis)	Prazo Máximo de Execução (dias úteis)
---------------------------	-------	---	---	---------------------------------------

Pontos de Função (PF)			
Até 20	2	2	24
De 21 a 30	2	3	36
De 31 a 40	2	3	48
De 41 a 50	3	5	60
De 51 a 60	3	5	72
De 61 a 70	3	7	84
De 71 a 84	3	7	94
De 85 a 99	5	7	104
100 ou mais	5	10	T = ARRED(P ^{0,35} x 21), onde: T = Tempo Máximo em dias úteis; P = Tamanho do Projeto em Pontos de Função; ARRED é o arredondamento da expressão usando a função ARRED() do MS Excel, com nenhuma casa decimal.

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

Atendimentos pertinentes aos Serviços de Suporte Técnico Especializado de que trata o item 19.2 do Termo de Referência a que pertence esta seção:

7.8 Os atendimentos realizados pela equipe da CONTRATADA serão classificados em níveis de severidade, os quais serão atribuídos pelo CONTRATANTE conforme os seguintes os níveis:

A) NÍVEL 1 – PRIORIDADE ALTA: NÍVEL DE SEVERIDADE GRAVE

Falhas de Sistema que prejudiquem o processamento ou que impossibilitem o uso correto de alguma funcionalidade ou que impeçam a conferência de dados ou que afetem informações contidas em Sistema ou que inviabilizem o cumprimento de repasses de informações legais.

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

B) NÍVEL 2 – PRIORIDADE MEDIA: NÍVEL DE SEVERIDADE MÉDIO

Este nível e considerado para problemas que não se enquadrem nas condições descritas na alínea anterior, mas que afetem o padrão de qualidade da solução ou do serviço que esta entrega, como no caso de lentidão de Sistema, dentre outros.

O prazo para a CONTRATADA disponibilizar a solução de contorno é de até 2 (dois) dias úteis, contados a partir da data da abertura do chamado técnico. E o prazo para a CONTRATADA disponibilizar a solução definitiva é de até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data da abertura do chamado técnico.

C) NÍVEL 3 – PRIORIDADE BAIXA: NÍVEL DE SEVERIDADE LEVE

Requisições ou então falhas que não se enquadrem nas condições descritas nas duas alíneas anteriores.

Em caso de requisições legais, isto é, aquelas informadas pelo CONTRATANTE como sendo oriundas de requisição legal, tais como relatórios solicitados pela auditoria do BACEN, dentre outros casos que não requeiram serviço de Manutenção, o prazo para a CONTRATADA concluir o atendimento é de até 7 (sete) dias úteis, contados a partir da data de abertura do chamado técnico.

Em caso de requisição comum, isto é, aquela que não se enquadre na condição do item acima, o prazo para a CONTRATADA concluir o atendimento é de até 15 (quinze) dias úteis contados a partir da data de abertura do chamado técnico.

Em caso de falhas de Nível 3, o prazo para a CONTRATADA disponibilizar a solução de contorno é de até 7 (sete) dias úteis, contados a partir da data da abertura do chamado técnico. Ainda para falhas de Nível 3, o prazo para a CONTRATADA disponibilizar a solução definitiva é de até 15 (quinze) dias úteis, contados a partir da data de abertura do chamado técnico.

7.9 Para o atendimento de qualquer demanda pertinente aos serviços de Suporte Técnico Especializado, serão considerados os prazos definidos nas alíneas do item anterior, com base nos quais serão aplicados os fatores de impacto (FI) discriminados nas Tabelas 4, 5, 6 e 7, a seguir, os quais incidirão sobre o valor mensal da Licença de Uso.

Demandas de Nível 1			
Atraso na Solução de Contorno	Fator de Impacto	Atraso na Solução Definitiva	Fator de Impacto
De1 a 24 horas	0,005 por hora de atraso	De1 a 3 dias corridos	0,01 por dia corrido de atraso

Tabela 4 – Fator de impacto em razão de atraso no atendimento de demandas de Nível 1

Demandas de Nível 2			
Atraso na Solução de Contorno	Fator de Impacto	Atraso na Solução Definitiva	Fator de Impacto

De1 a 3 dias corridos	0,005 por dia corrido de atraso	De1 a 7 dias corridos	0,004 por dia corrido de atraso
-----------------------	---------------------------------	-----------------------	---------------------------------

Tabela 5 – Fator de impacto em razão de atraso no atendimento de demandas de Nível 2

Falhas de Nível 3			
Atraso na Solução de Contorno	Fator de Impacto	Atraso na Solução Definitiva	Fator de Impacto
De1 a 7 dias corridos	0,0025 por dia corrido de atraso	De1 a 15 dias corridos	0,002 por dia corrido de atraso

Tabela 6 – Fator de impacto para atrasos na entrega de solução para demandas de Nível 3

Requisições Legais			
Atraso no atendimento de Requisição Legal	Fator de Impacto	Atraso no atendimento de Requisição Comum	Fator de Impacto
de 1 a 7 dias corridos	0,0025 por dia corrido de atraso	de 1 a 30 dias corridos	0,001 por dia corrido de atraso

Tabela 7 – Fator de impacto em razão de atraso no atendimento de demandas de requisição

7.10 A cada período de apuração, o valor mensal da Licença de Uso que inclui o Serviço de Suporte Técnico Especializado a que pertence esta seção será multiplicado pelo somatório dos fatores de impacto (FI) apurados no período em questão conforme as Tabelas 4,5,6 e 7, acima, de modo que o valor final da fatura (V) correspondente a Licença de Uso será o resultado da citada multiplicação, conforme fórmula abaixo:

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

V: Valor final a ser pago pela Licença de Uso com aplicação de fatores de impacto;

L: Valor mensal da Licença de Uso sem aplicação de fatores de impacto;

$\sum FI$: Este termo corresponde ao somatório dos fatores de impacto de todas as demandas em atraso, apurados conforme **Tabelas 1, 2, 3 e 4** deste item.

DISPOSIÇÕES GERAIS

- 7.11 A cada ano de vigência do Contrato será efetuada a avaliação dos limites em vigor para os indicadores de níveis de serviço. Caso seja identificada a necessidade de alteração dos limites de desempenho, estes poderão ser modificados em comum acordo entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA.
- 7.12 Por decisão consensual das partes, poderá ser celebrado Termo Aditivo ao Contrato com Níveis Mínimos de Serviço ajustados, observando-se a legislação pertinente e as regras definidas neste Termo de Referência.

8 Requisitos de Habilitação

8.1 REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

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

8.2 DOCUMENTOS TÉCNICOS – ASPECTOS TECNOLÓGICOS

- 8.2.1 A licitante convocada para a fase de habilitação deverá também apresentar atestado ou conjunto de atestados visando comprovar a realização de **serviços de Desenvolvimento e/ou de Manutenção num total de 500 (quinhentos) Pontos de Função, sendo que tal volume de serviços deve ter sido executado concomitantemente dentro de um período contínuo de 60 (sessenta) meses** para que se possa comprovar a capacidade de execução de objeto com prazo compatível com o Objeto deste Termo de Referência, tendo em vista o entendimento do TCU expresso no Acórdão nº 2387/2014-Plenário.
- 8.2.2 Será admitida a equivalência em horas na razão de 07 (sete) horas por Ponto de Função para o atestado tratado no item anterior.
- 8.2.3 A licitante convocada também deverá apresentar, na fase de habilitação, declaração de que dispõe ou disporá, até o dia da contratação, de profissionais com os perfis e certificações descritos no Edital, fazendo uso do **MODELO 2 – DECLARAÇÃO DE QUE DISPÕE DE PROFISSIONAIS COM OS PERFIS E CERTIFICAÇÕES DESCRITOS NO EDITAL**. Somente no ato da contratação é que a empresa deverá comprovar o vínculo.
- 8.2.4 A apresentação de declaração referida no item anterior tem o objetivo de formalizar o compromisso da licitante com as regras estabelecidas quanto aos quesitos técnicos solicitados.
- 8.2.5 O(s) atestado(s)/certidão(ões)/declaração(ões) deverá(ão), preferencialmente, conter a identificação do signatário, nome, endereço, telefone e, se for o caso, correio eletrônico para contato, bem como indicar as características, quantidades e prazos das atividades executadas ou em execução pela licitante vencedora.
- 8.2.6 Objetivando atender o disposto nos **itens 18.2 e 18.3**, a licitante convocada para a fase de habilitação deverá apresentar sua própria política de atendimento, por meio de documento descritivo técnico, que demonstre, no mínimo, o cumprimento dos seguintes processos da biblioteca ITIL, conforme descritos na seção **16 Da Gestão do Ciclo de Vida dos Serviços Vinculados à Solução**:
- a) Desenho – Gerenciamento da Disponibilidade;
 - b) Desenho – Gerenciamento do Nível de Serviço;
 - c) Desenho – Gerenciamento de Segurança da Informação;
 - d) Desenho – Gerenciamento da Capacidade;
 - e) Desenho – Gerenciamento da Continuidade de Serviço;
 - f) Transição para Produção – Gerenciamento de Mudança;
 - g) Transição para Produção – Gerenciamento de Configuração e de Ativo Serviço;
 - h) Transição para Produção – Gerenciamento de Liberação e Implantação;
 - i) Transição para Produção – Validação e Teste de Serviço;
 - j) Operação – Gerenciamento de Incidente;
 - k) Operação – Gerenciamento de Evento;
 - l) Operação – Gerenciamento de Acesso.

8.3 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA – ASPECTOS DO NEGÓCIO

8.3.1 Para o desenvolvimento das atividades relacionadas neste Termo de Referência, a empresa a ser contratada deverá comprovar, através de pelo menos 1 (um) atestado de capacidade técnica, que demonstre a seguinte atividade:

- a) Ter experiência similar ao objeto da presente contratação, através de atestado(s) emitido(s) por Agente Financeiro do SFH que demonstre ter a empresa Licitante Software pronto para o controle do ressarcimento do FCVS;

8.4 DOS DOCUMENTOS COMPROBATÓRIOS AOS CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE

8.4.1 A licitante deverá apresentar declaração que comprovem os critérios propostos na seção DOS CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE deste Termo de Referência, conforme **ADENDO I – DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DAS CONDIÇÕES DE SUSTENTABILIDADE**.

8.5 DA QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

8.5.1 A licitante deverá apresentar os seguintes documentos relativos à capacidade econômico-financeira:

- a) **Certidão negativa de feitos sobre falência, expedida pelo cartório distribuidor da comarca da sede da pessoa jurídica;**

a.1) 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.

a.2) A certidão, referida no item anterior, que não estiver mencionando explicitamente o prazo de validade, somente será **aceita com o prazo máximo de 90 (noventa) dias**, contados da data de sua emissão.

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

b.1) Para Sociedades Anônimas, cópia autenticada da publicação do balanço em diário oficial ou jornal de grande circulação da sede da empresa Licitante;

b.2) 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;

b.3) Demonstrações contábeis elaboradas via escrituração contábil digital, através do Sistema Público de Escrituração Digital – SPED. **Os tipos societários obrigados e/ou optantes pela Escrituração Contábil Digital – ECD, consoante disposições contidas no Decreto nº 6.022/2007, regulamentado através da IN nº 1420/2013 da RFB e alterações, apresentarão documentos extraído do Sistema Público de Escrituração Digital – Sped na seguinte forma:**

I. Recibo de Entrega de Livro Digital transmitido através do Sistema Público de Escrituração Digital – Sped, nos termos do decreto 8.683/2016, desde que não haja indeferimento ou solicitação de providências;

II. Termos de Abertura e Encerramento do Livro Diário Digital extraídos do Sistema Público de Escrituração Digital – Sped;

III. Balanço e Demonstração do Resultado do Exercício extraídos do Sistema Público de Escrituração Digital – Sped.

b.4) A comprovação da boa situação financeira da licitante será baseada na obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC) resultantes da aplicação das fórmulas abaixo, sendo considerada habilitada a empresa que apresentar resultado maior do que 1,0 (um), em todos os índices aqui mencionados:

Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo

LG = -----

Passivo Circulante + Exigível a Longo Prazo

Ativo Total

SG = -----

Passivo Circulante + Exigível a Longo Prazo

Ativo Circulante

LC = -----

Passivo Circulante

b.5) As licitantes que apresentarem qualquer dos índices relativos à boa situação financeira igual ou menor que 1,0 (um) deverão comprovar possuir Capital Social ou Patrimônio Líquido igual ou superior a 10% (dez por cento) do valor da contratação (**valor cotado na sessão**). A comprovação será feita mediante a apresentação do balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da legislação em vigor.

- b.6) As microempresas ou empresas de pequeno porte devem atender a todas as exigências para comprovação da capacidade econômica e financeira previstas no edital.

9 Da Adjudicação do Objeto

Global

9.1 DA JUSTIFICATIVA PELA FORMA DE ADJUDICAÇÃO

A escolha pela adjudicação Global se deu para se manter a integridade qualitativa do objeto a ser executado, conforme Art. 23, item 1, alínea (a) do Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará

10 CONDIÇÕES DE CONTRATAÇÃO

- 10.1 A equipe técnica da CONTRATADA que manterá relacionamento direto com o CONTRATANTE deverá ser formada pelos perfis descritos neste **item 10**. Em função do contato direto, deverá ser comprovada aptidão para as tratativas relacionadas à gestão, suporte técnico, e conhecimento de requisitos. Este Termo de Referência não prevê alocação de posto de trabalho nas dependências do CONTRATANTE.
- 10.2 Caso o profissional ou a licitante enfrente dificuldade junto a clientes, em que estes se neguem a emitir atestado/declaração em favor de profissional por questões trabalhistas, esclarecemos que, para atendimento aos subitens deste **item 10**, também será aceito pelo CONTRATANTE o atestado de capacidade técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado em favor da empresa que prestou o serviço, inclusive a própria licitante se for o caso, informando que a empresa (ou a própria licitante) prestou serviços tais que satisfaçam os requisitos previstos nos referidos itens, desde que elenque os profissionais por meio dos quais os serviços foram executados, como forma de comprovação de que determinado profissional atende aos requisitos solicitados no Edital. Isto e, tal atestado deverá informar, de forma discriminada, os serviços prestados pela empresa (ou a própria licitante) e os respectivos profissionais que os executaram.
- a) 01 (um) especialista em legislação SFH e normalização do FCVS, o qual deverá comprovar a especialização por meio da **apresentação de certificado/declaração** emitida por **Agente Financeiro do Sistema Financeiro de Habitação – SFH**;
- b) 01 (um) profissional com formação de nível superior na área **de Ciência da Computação ou Tecnólogo em Processamento de Dados, com carga horária mínima de 360 horas, comprovada mediante apresentação de diploma e/ou**

certificado emitido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação.

SUBSEÇÃO 1: GERENTE DE PROJETOS

10.3 O Gerente de Projetos da CONTRATADA é o profissional responsável por executar atividades de gerenciamento de projetos atendidos mediante Fábrica de Software. Em relação ao Gerente de Projetos, a CONTRATADA deverá:

- a) Comprovar que esse profissional possui, como formação mínima, graduação em qualquer curso de nível superior comprovado mediante diploma fornecido por instituição de Ensino Superior reconhecida pelo Ministério da Educação, acrescida de, pelo menos, uma das seguintes qualificações:
 - I. Certificação CAPM® - *Certified Associate in Project Management* (Profissional/Associado Certificado em Gerenciamento de Projetos), emitido pela autoridade certificadora Project Management Institute – PMI. A certificação deve ser obtida junto a centros de teste autorizados pela provedora Prometric, espalhados pelo mundo, inclusive no Brasil.
 - II. Certificação PMP® - *Project Management Professional* (Profissional de Gerenciamento de Projetos), emitido pela autoridade certificadora Project Management Institute – PMI. A certificação deve ser obtida junto a centros de teste autorizados pela provedora Prometric, espalhados pelo mundo, inclusive no Brasil.
 - III. Certificação PgMP® - *Program Management Professional* (Profissional Certificado em Gestão de Programas e Projetos), emitido pela autoridade certificadora Project Management Institute – PMI. A certificação deve ser obtida junto a centros de teste autorizados pela provedora Prometric, espalhados pelo mundo, inclusive no Brasil.
 - IV. Certificação PRINCE2® *Foundation* ou *PRINCE2 Practitioner® - Projects in Controlled Environments* (Projetos em Ambientes Controlados), emitido pela autoridade certificadora Axelos.
 - V. Diploma de conclusão de curso de pós-graduação em Gerenciamento de Projetos *Stricto Sensu*, sendo a duração em conformidade com as determinações estabelecidas pelo Ministério da Educação, de 2 a 4 anos.
 - VI. Certificado de conclusão de curso de pós-graduação em Gerenciamento de Projetos *lato sensu* com duração mínima de 360 horas.
- b) Disponibilizar comprovação nos termos do **item 10.3** que seja capaz de demonstrar que esse profissional gerenciou projetos na área de Tecnologia da Informação, tanto de Desenvolvimento quanto de Manutenção, de modo

que o tamanho funcional pertinente a esse conjunto de serviços seja igual ou superior a **200 (duzentos) Pontos de Função**.

SUBSEÇÃO 2: ANALISTA DE PONTOS DE FUNÇÃO

10.4 O Analista de Pontos de Função da CONTRATADA é o profissional que deverá executar atividades de contagem de Pontos de Função, tanto para projetos de Desenvolvimento quanto para projetos de Manutenção.

10.5 Em relação ao Analista de Pontos de Função, a CONTRATADA deverá:

- a) Comprovar que esse profissional possui, como formação mínima, graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, ou graduação em qualquer curso de nível superior acompanhado de certificado ou diploma de curso de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas, comprovados mediante diploma e/ou certificado fornecido por instituição de Ensino Superior reconhecida pelo Ministério da Educação.
- b) Disponibilizar comprovação nos termos do **item 10.3** que seja capaz de demonstrar que o profissional, para um ou mais projetos de Desenvolvimento e/ou de Manutenção de Sistemas de Software, realizou e assinou contagem funcional, devidamente aprovada pelo cliente que demandou o respectivo projeto, de modo que o tamanho funcional pertinente a esse conjunto de serviços de medição seja igual ou superior a **300 (trezentos) Pontos de Função**.

SUBSEÇÃO 3: COMPROVAÇÃO DE VÍNCULO

10.6 A licitante vencedora deverá comprovar o vínculo dos profissionais integrantes da equipe técnica e do Coordenador do Contrato, da seguinte forma, alternativamente:

- a) Apresentação da cópia autenticada da CTPS – Carteira de Trabalho e Previdência Social demonstrando o vínculo empregatício entre a empresa licitante e o profissional;
- b) Apresentação da cópia autenticada do contrato social, e/ou alteração e/ou consolidação, demonstrando o vínculo societário entre a empresa licitante e o profissional (sócio);
- c) Apresentação da cópia autenticada do contrato de prestação de serviço com firma reconhecida em cartório competente, mantido entre a empresa licitante e o profissional.

SUBSEÇÃO 4: COMPROVAÇÃO DE CAPACIDADE TÉCNICO-PROFISSIONAL

- 10.7 Na reunião de abertura do contrato e em todas as ocasiões em que a CONTRATADA promover alteração na equipe, deverá relacionar, com nome completo, identidade, CPF, comprovantes de experiência exigidas no Edital, comprovantes de qualificação técnica e tipo de vínculo com a contratada, os componentes de sua equipe técnica, conforme perfis anteriormente descritos, que venham a ter contato direto com o CONTRATANTE.
- 10.8 Essa relação, acompanhada dos documentos comprobatórios e respectivas cópias digitalizadas, deverá ser entregue ao CONTRATANTE na reunião de abertura do contrato e na data em que a contratada propuser a alteração da equipe. Após conferência no ato de entrega, o CONTRATANTE devolverá os documentos originais.
- 10.9 A comprovação deverá ser apresentada ao contratante até 48 horas antes do início das atividades do profissional no contrato.

11 Da Garantia

11.1 DA GARANTIA CONTRATUAL

As regras pertinentes à garantia de execução do Contrato seguirão as disposições do instrumento de Contrato

11.1 DA GARANTIA DO OBJETO

- 11.1.1 A CONTRATADA deverá prestar ampla garantia técnica a todos os produtos entregues e serviços prestados, em todos os ambientes de execução, durante toda a vigência contratual, corrigindo qualquer vício ou problema encontrado, sem qualquer ônus para o CONTRATANTE.
- 11.1.2 Será considerado vício do produto ou serviço, entre outras situações estabelecidas em lei, aquelas em que a CONTRATADA seja a responsável pelo não atendimento dos requisitos contratualmente estabelecidos (requisitos de documentação, requisitos tecnológicos, requisitos de segurança, dentre outros), e dos níveis de serviço estabelecidos na **seção 7 - Níveis Mínimos de Serviço (NMS)**.
- 11.1.3 Depois de realizada a correção de determinado vício, a CONTRATADA deverá atualizar a documentação da Solução, scripts de atendimento de solicitação e base de conhecimento.

- 11.1.4 A garantia técnica se estenderá por até 90 (noventa) dias após o término de vigência do Contrato. No período de garantia técnica, a CONTRATADA deverá corrigir vícios ou falhas detectados 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.
- 11.1.5 Uma possível atuação emergencial do 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 técnica.

12 Das Características e Condições da Execução do Contrato

12.1 LOCAL E ENTREGA DOS SERVIÇOS

- 12.1.1 Após a assinatura do contrato a empresa contratada terá até 30 (trinta) dias corridos, para a entrega da Solução em pleno funcionamento, a partir da assinatura do contrato.
- 12.1.2 O prazo envolverá a entrega da Solução, incluindo os serviços de instalação da Licença de Uso, integração com o ambiente computacional do Banpará e transferência de conhecimento para utilização do sistema licitado.
- 12.1.3 O prazo apresentado é considerado como máximo, não impedindo, pois, que os eventos sejam cumpridos em prazos menores, com a conclusão em data anterior do que a prevista. Entretanto, o descumprimento destes prazos acarretará a adoção, por parte do CONTRATANTE, das sanções previstas em Contrato.
- 12.1.4 A execução da implantação do sistema e demais serviços que contemplam a Solução Objeto deve seguir o disposto na **seção 6 – Da Execução e Medição dos Serviços**

12.2 DO RECEBIMENTO DO OBJETO

- 12.2.1 O recebimento se dará através de um termo de recebimento provisório, conforme especificado na **seção 14 – Do tratamento de Ordens de Serviço**.

12.3 DA COMUNICAÇÃO ENTRE CONTRATANTE E CONTRATADA

- 12.3.1 Este item trata das formas e 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 contratantes.
- 12.3.2 A forma e o meio de comunicação para solicitação de serviços à CONTRATADA são os estabelecidos na **seção 13 – Da Solicitação de Serviços**.

- 12.3.3 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 do CONTRATANTE para a CONTRATADA. Da mesma forma, quando da CONTRATADA para o CONTRATANTE, a comunicação deverá ser direcionada ao gestor do Contrato ou ao gestor substituto, da área demandante, ou ainda aos fiscais técnicos 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.
- 12.3.4 As partes contratantes devem indicar no instrumento de contrato ou documento equivalente os seus e-mails, onde devem receber as comunicações referidas no **item 12.3.3**, 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.
- 12.3.5 No contexto do **item 12.3.3**, os prazos indicados nas comunicações iniciam em 02 (dois) dias úteis a contar da data de envio do e-mail citado no referido item.
- 12.3.6 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 o 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.
- 12.4 **DAS REUNIÕES ENTRE CONTRATANTE E CONTRATADA**
- 12.4.1 O marco formal para início das atividades da CONTRATADA se dará mediante **Reunião de Abertura do Contrato**, via conferência por telefone, realizada nas dependências do CONTRATANTE, em que este apresentará à CONTRATADA o gestor do Contrato, os agentes de fiscalização da área de TI e da área demandante, bem como prestará informações sobre os ambientes de execução instalados nas dependências do CONTRATANTE, dentre outras coisas necessárias à interação contratual entre as partes.

- 12.4.2 Na **Reunião de Abertura do Contrato**, a CONTRATADA informará ao CONTRATANTE os endereços de e-mail e os números de telefone que deverão ser utilizados para acionamento da equipe responsável e realizará o Planejamento Inicial do Contrato, o qual, alinhado às atividades de transição apresentadas pelo CONTRATANTE para a presente contratação, deverá contemplar os aspectos necessários à execução contratual.
- 12.4.3 A presente contratação prevê ainda a realização de reuniões ordinárias, realizadas periodicamente entre CONTRATANTE e CONTRATADA via conferência por telefone, para acompanhamento dos serviços e planejamento de ações, com periodicidade mensal, salvo se o gestor do Contrato optar por outro período superior a um mês. Nessas reuniões, a CONTRATADA deve cumprir a obrigação imposta pelo aludido item, e, na oportunidade, os resultados obtidos e as ações de melhoria propostas pela CONTRATADA serão discutidos e avaliados pelo CONTRATANTE.
- 12.4.4 Reuniões extraordinárias de acompanhamento, também via conferência por telefone, 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.
- 12.4.5 Reuniões de emergência, também via conferência por telefone, podem ocorrer a qualquer tempo, convocadas pelo CONTRATANTE ou pela CONTRATADA, quando detectado evento ou problema pertinente ao objeto contratual que coloque em risco a disponibilidade ou continuidade do negócio do CONTRATANTE.
- 12.4.6 Ao final de cada reunião, o 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

12.5 **SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

A CONTRATADA deverá observar as políticas, normas e procedimentos internos da CONTRATANTE no que se refere à segurança (**ADENDO II – NORMAS DE REQUISITOS DE SEGURANÇA PARA CONTROLE DE ACESSO E AUDITORIA NOS SISTEMAS CORPORATIVOS**), sigilo dos dados e documentos manuseados, podendo haver alterações dos mesmos durante a vigência do contrato.

12.5.1 A CONTRATADA deverá dar conhecimento a todos os profissionais que venham a prestar serviços, tanto presencial quanto aos que possuem acesso remoto, relacionados ao objeto contratado, os processos de trabalho, políticas e normas internas do CONTRATANTE, bem como zelar pela observância de tais instrumentos. Informar imediatamente ao CONTRATANTE a ocorrência de transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissional sob sua responsabilidade, para providências de revisão, modificação ou revogação de privilégios de acesso ao sistema, informações e/ou quaisquer recursos do CONTRATANTE.

12.6 IMPLANTAÇÃO

12.6.1 A CONTRATADA deverá implantar a Solução de acordo com as fases especificadas nesta **seção 12.6**.

12.6.2 O prazo para implantação da Solução é de até 30 dias a contar da data da contratação

12.6.3 O prazo de implantação poderá ser prorrogado a critério exclusivo do CONTRATANTE, de acordo com as necessidades decorrentes da implantação.

FASE 1. PLANEJAMENTO

- a) Reuniões entre CONTRATADA e CONTRATANTE, que endereçarão os pontos relevantes para execução do Projeto de Implantação;
- b) Elaborar em conjunto (CONTRATANTE e CONTRATADA), cronograma das etapas do planejamento;
- c) Elaborar em conjunto, planilha das atividades a desenvolver;
- d) Análise do atendimento dos requisitos básicos para execução do suporte local;
- e) Análise dos requisitos necessários para adequações ao negócio do CONTRATANTE;
- f) Revisar em conjunto as atividades de todas as fases;
- g) Definir um direcionamento de Gestão de Projeto, contemplando: Plano de Comunicação, Cronograma Detalhado e Documentos que formalizarão o aceite de cada fase descrita nesta proposta;
- h) Critério de Conclusão: Esta etapa estará concluída quando o documento com as informações sobre a citada Gestão de Projeto for entregue ao CONTRATANTE; quando houver a confirmação de todos os requisitos necessários a execução do Projeto de Implantação e quando os procedimentos e datas forem acordados entre a CONTRATADA e o CONTRATANTE, como o documento de aceite assinado.

FASE 2 – SUPORTE ÀS INSTALAÇÕES

- a) Definição do ambiente para implementação;

- b) Suporte às seguintes atividades: Instalação dos produtos em ambiente de desenvolvimento e Testes gerais de infraestrutura do ambiente instalado;
- c) Critério de Conclusão:
Esta etapa estará concluída após a instalação evidenciada pelos testes das funções básicas acordadas na reunião de planejamento e materializada em relatório sobre as instalações a ser entregue conjuntamente ao documento de aceite assinado;

FASE 3 – SUPORTE A IMPLANTAÇÃO

- a) Suporte local durante 90 (noventa) dias com foco nas implementações necessárias para adequação do Sistema às necessidades do CONTRATANTE, sem ônus para o CONTRATANTE;
- b) Prover suporte local à implementação de melhorias ou adaptações, para atendimento das necessidades do CONTRATANTE, integração, parametrização e implementação de migração de dados legados para o sistema fornecido;
- c) Critério de Conclusão: esta etapa estará concluída após a entrega de relatório de evidência de implementação de procedimentos e melhorias, migração de dados, versão de versão e testes de funções básicas a ser entregue conjuntamente ao documento de aceite assinado;

FASE 4 – ROLLOUT

- a) Suporte local durante o *rollout* da aplicação;
- b) Atividades a Desenvolver: Prover suporte local à configuração e funcionamento do sistema a fim de auxiliar a equipe técnica do CONTRATANTE na execução de atividades usuais relacionadas à implantação dos produtos;
- c) Critério de Conclusão: Esta etapa estará concluída após a entrega de relatório de evidenciação de *rollout* e testes de funções básicas a ser entregue conjuntamente ao documento de aceite assinado.

FASE 5 – TREINAMENTO

- a) Nos últimos 10 dias da fase 3 deverá ocorrer nas dependências do CONTRATANTE, ou online, conforme acordado entre contratante e contratada, o treinamento dos usuários do Sistema indicados pelo mesmo.
- b) Critério de Conclusão: Esta etapa estará concluída com a realização do treinamento com qualidade conforme critérios estabelecidos na **alínea h)** do **item 6.1.12**.

12.7 DA TRANSIÇÃO CONTRATUAL E REPASSE DE CONHECIMENTO

- 12.7.1 Por ocasião da transição contratual, em conformidade com o Art. 12 da IN/MP nº 02/2008 com o Art. 35 da IN SGD/ME nº 01/2019 e com o **item 15.2**, a CONTRATADA deve realizar a transferência de tecnologia e de técnicas empregadas, sem perda de informações, promovendo, para tanto, a capacitação dos técnicos do CONTRATANTE ou, se solicitada por este, a capacitação dos técnicos da nova empresa que continuará a execução dos serviços, contemplando todos os dados, documentação e conhecimento pertinentes à operação, à sustentação e à manutenção da Solução, sem prejuízo do disposto nos demais itens desta Seção.
- 12.7.2 A transferência de códigos-fontes do sistema (última versão enviada para produção, itens homologados e itens faturados), está prevista nas seguintes hipóteses:
- a) Falência da CONTRATADA;
 - b) Dissolução da CONTRATADA;
 - c) Incorporação da CONTRATADA por outra empresa, com a decisão pela descontinuidade da Solução;
 - d) Fusão da CONTRATADA com outra empresa, com a decisão pela descontinuidade da Solução.
- 12.7.3 As situações previstas no item anterior implicam em risco operacional vital para a continuidade do negócio do CONTRATANTE, haja vista que a descontinuidade do sistema licenciado impede a manutenibilidade do negócio atendido pelo Objeto e acarreta em gravíssimos prejuízos, tangíveis e intangíveis, para o CONTRATANTE, incluindo perdas financeiras, de clientes, maculação de sua imagem diante da opinião pública, do Sistema Financeiro Nacional e de parceiros e investidores.
- 12.7.4 A CONTRATADA deverá ser indenizada pela assunção da Solução, medida em seu tamanho funcional, quando da entrega ao CONTRATANTE após assinatura do Contrato. O tamanho funcional corresponde ao estado da Solução antes de todas as alterações realizadas durante a vigência contratual, como customizações, a solução técnica disponibilizada deve, prioritariamente, consistir em soluções parametrizáveis, atualizações corretivas, atualizações oriundas de demandas legais, dentre outras alterações. Tais alterações terão sido pagas durante a implantação, com os projetos de customização e com as licenças mensais. O pagamento indenizatório citado neste item deve ser realizado após o cumprimento das atividades previstas nesta Seção.

- 12.7.5 Nas hipóteses previstas nesta Seção, a CONTRATADA deve promover transição contratual e repassar para o CONTRATANTE todos os dados, documentação, códigos-fontes e conhecimento sobre a utilização, operação, sustentação e manutenção evolutiva da Solução.
- 12.7.6 A transição contratual e o repasse de conhecimento tratados no item anterior devem ser precedidos de apresentação, pela CONTRATADA, de planejamento das atividades de transição e de plano instrucional do repasse de conhecimento, devendo contemplar o fornecimento de toda a documentação da Solução, incluindo a de hardware e software, códigos-fontes de sistemas/módulos (última versão enviada para produção, itens homologados e itens faturados), configuração de ambiente para continuidade dos trabalhos de sustentação, instaladores, bem como procedimentos rotineiros ou outros previstos para manter o pleno funcionamento, instalação ou restauração de quaisquer estruturas sistêmicas integrantes da Solução.
- 12.7.7 Ao final da transferência de tecnologia e do repasse de conhecimento de que trata esta Seção, os técnicos do CONTRATANTE ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços deverão estar capacitados para realizar a instalação, a Sustentação e a Manutenção (Evolutiva, inclusive) do sistema integrante da Solução Objeto.
- 12.7.8 A transição contratual abordada na presente Seção deve ser tratada como uma Ordem de Serviço específica para este fim, conforme disposto no **subtítulo 11 da seção 15 Das Características específicas por tipo de serviço**, não devendo gerar ônus financeiro algum ao CONTRATANTE, salvo quanto à indenização prevista no **item 12.7.4**.
- 12.7.9 Não é parte da Ordem de Serviço de Transferência Tecnológica definida no item acima o treinamento ou esclarecimento de tecnologias que se entendem como sendo inerentes ao receptor das informações, excluindo-se as tecnologias proprietárias quando isso não violar Lei de direitos Autorais.

13 Da solicitação dos Serviços

- 13.1 Para serviços contemplados no Suporte Técnico Especializado a solicitação será formalizada mediante abertura de Chamado na ferramenta de controle de demandas (incidentes, requisições, problemas, tarefas etc.) referida no **item 13.2** e no **ADENDO IX – INFRAESTRUTURA/SOFTWARES DE APOIO**, a qual será provida pelo CONTRATANTE para gestão desses serviços. Tais chamados poderão ser abertos a qualquer hora do dia ou da noite, tanto em dias úteis como nos finais de semana, feriados e pontos facultativos.

- 13.2 A CONTRATANTE abrirá a requisição para a CONTRATADA, através de seu sistema de atendimento que encaminhará mensagem protocolada pelo canal estabelecido (e-mail protocolado ou *web-service*) ao sistema da CONTRATADA, isto é, a ferramenta de controle de demandas, que deverá estar adequado para recepção nestes formatos, obedecendo à padronização estabelecida e apresentando todas as informações definidas conforme descrito no **ADENDO X – LEIAUTE TICKET ELETRÔNICO – ABERTURA, FECHAMENTO E AGENDAMENTO** – a ser fornecido à CONTRATADA de acordo com o prazo de implantação da Solução, após a assinatura do contrato.
- 13.3 A CONTRATANTE poderá opcionalmente utilizar outros canais para o controle de demandas tais como serviço 0800, fax, ticket em sistema automático de abertura de requisição ou preferencialmente por página WEB ou e-mail, sendo a decisão de sua utilização exclusiva da CONTRATANTE na Reunião de Abertura do Contrato.
- 13.4 A exclusivo critério do CONTRATANTE, as requisições poderão ser abertas através de telefone, fax ou e-mail, dirigidos diretamente à Central de Atendimento da CONTRATADA, sendo que o número da requisição deverá ser a mesma gerada pelo sistema de atendimento do CONTRATANTE.
- 13.5 Na eventual impossibilidade de se realizar a solicitação de serviço nos termos do **item 13.1**, deverá ser utilizado um dos meios de comunicação admitidos no **item 13.3**, devendo, assim que possível, haver o respectivo registro sob a forma indicada no **item 13.1**.
- 13.6 Uma notificação de abertura de Chamado registrado na ferramenta de controle de demandas provida pelo 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.
- 13.7 A **subseção 6.1- Da Execução dos Serviços** também define qual deve ser o procedimento da CONTRATADA após iniciado um atendimento de prioridade alta.
- 13.8 A partir da assinatura do contrato e repasse das informações necessárias ao desenvolvimento ou adequação do Sistema da CONTRATADA aos Sistemas da CONTRATANTE, a CONTRATADA terá o prazo máximo de 30 (trinta dias) dias para sua implantação, sendo que nas adequações futuras o cronograma será acertado entre as partes.
- 13.9 Caso sejam necessárias quaisquer adequações no **ADENDO X – LEIAUTE TICKET ELETRÔNICO – ABERTURA, FECHAMENTO E AGENDAMENTO**, o CONTRATANTE formalizará a CONTRATADA com pelo menos 10 (dez) dias de antecedência.

- 13.10 Conforme o processo interno de atendimento do CONTRATANTE que estiver em vigor durante a execução contratual, os chamados criados em conformidade com o **item 13.1** poderão ser encaminhados à CONTRATADA com uma nomenclatura diferente de “Chamado”, porém essa distinção de nomenclatura é pertinente apenas aos processos de atendimento interno do CONTRATANTE, para fins de categorização interna do Chamado, não implicando em qualquer tratamento diferenciado por parte da CONTRATADA, de forma que, para esta (isto é, para a CONTRATADA), “Requisição” e “Chamado” (o qual pode ser classificado como “incidente” ou “requisição”), e.g., deverão ser entendidos como sinônimos.
- 13.11 A CONTRATADA compromete-se a fazer o fechamento das requisições no instante da conclusão do serviço, sendo que este fechamento deverá ser executado diretamente pelo técnico ou pela Central de Atendimento da CONTRATADA, mediante o obrigatório encaminhamento de mensagem protocolada pelo canal estabelecido (e-mail protocolado ou web-service) ao sistema do CONTRATANTE, obedecendo a padronização estabelecida e apresentando todas as informações conforme descrito no **ADENDO X – LEIATE TICKET ELETRÔNICO – ABERTURA, FECHAMENTO E AGENDAMENTO**.
- 13.12 Se o CONTRATANTE entender que o atendimento não foi adequado, o sistema da CONTRATADA deverá obrigatoriamente permitir a reabertura das requisições com continuidade da contagem do prazo de solução.
- 13.13 O prazo para reabertura, por parte do CONTRATANTE, será de no máximo de 72 (setenta e duas) horas corridas contadas a partir do fechamento da requisição.
- 13.14 Para serviços de Manutenção (exceto a do tipo Corretiva) ou de Desenvolvimento: a solicitação será formalizada mediante atribuição de tarefas de acordo com os canais indicados no ADENDO IX - INFRAESTRUTURA/SOFTWARES DE APOIO, aos quais serão provida pelo CONTRATANTE para gestão dos projetos de manutenção e de desenvolvimento.
- 13.15 Para serviços pertinentes a Projetos de Desenvolvimento e para serviços de Manutenção — exceto aqueles de Manutenção Corretiva, definida no **item 5.1.1** —, o CONTRATANTE atribuirá Tarefa conforme **item 13.1** e vinculará uma Ordem de Serviço (O.S.) à CONTRATADA, conforme **ADENDO XI –MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO**, contendo a descrição dos serviços que deverão ser executados. A **seção 14 - Do tratamento de Ordens De serviço** contém os detalhes do fluxo de tratamento das O.S.

- 13.16 As atividades a serem realizadas pela equipe referida no **item 1.1.2**, salvo as Manutenções Preventiva, Perfectiva e Adaptativa (definidas no **item 5.1.1**), dispensam a emissão de Ordem de Serviço citada no item anterior, servindo o próprio chamado como instrumento suficiente para formalizar a solicitação de serviço à CONTRATADA.

14 Do tratamento de Ordens De serviço

- 14.1 Conforme critério do CONTRATANTE, o documento de O.S. referido no **item 13.4** poderá ser substituído por formulário ou registro eletrônico em sistema informatizado mediante prévia comunicação à CONTRATADA acerca do novo procedimento.
- 14.2 A gestão de Ordens de Serviço seguirá o estabelecido neste Termo de Referência. O CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, alterar o protocolo de gestão das Ordens de Serviço, desde que sejam respeitadas as premissas definidas em Contrato e mediante prévia comunicação à CONTRATADA.
- 14.3 As definições apresentadas nesta Seção para tratamento de O.S., quando cabíveis, são também aplicáveis a etapas e fases de Ordem de Serviço.

Subtítulo.1 ABERTURA DE ORDEM DE SERVIÇO

- 14.4 Uma vez convocada, a CONTRATADA terá prazo máximo de 02 (dois) dias úteis para disponibilizar um profissional, na data e horário agendados, para participar de **reunião inicial para definição da Ordem de Serviço**, através de conferência via telefone, salvo se prazo maior for estabelecido pelo CONTRATANTE na convocação da reunião. Após tal reunião, constatada a viabilidade de execução da O.S., o CONTRATANTE, mediante o procedimento descrito no **item 13.1**, formalizará à CONTRATADA a solicitação de planejamento da O.S., o qual deve ser providenciado conforme descrito no **item 14.6**
- 14.5 Deverá participar da reunião inicial citada no item anterior ao menos um profissional da CONTRATADA apto a compreender os requisitos funcionais e não funcionais e a avaliar a complexidade da demanda, estando ciente do compromisso de apresentar o planejamento da O.S. conforme os prazos previstos na **seção 7 Níveis Mínimos de Serviço (NMS)**, salvo se prazo maior for estabelecido pelo CONTRATANTE durante a referida reunião. Na hipótese de não participar um profissional com essa qualificação, considerar-se-á como fracassada a reunião, e a convocação será mantida em aberto, continuando a correr os prazos previstos na referida seção.

- 14.6 Após reunião de definição da O.S. e demais procedimentos definidos nos dois itens anteriores, a CONTRATADA deverá, conforme prazo definido na **seção 7 Níveis Mínimos de Serviço (NMS)**, apresentar ao CONTRATANTE o planejamento da O.S., preenchido com descrição do serviço, estimativa de esforço (em Pontos de Função para as O.S. de Manutenção), estimativa da data de entrega — respeitando-se os prazos previstos na **seção 7 Níveis Mínimos de Serviço (NMS)**, salvo se prazo maior for estabelecido pelo CONTRATANTE —, cronograma detalhado de execução, descrição dos impactos da mudança no ambiente computacional, relação de produtos a serem entregues, avaliação de riscos, entre outros 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.
- 14.7 Caso o planejamento da O.S. apresentado pela CONTRATADA alcance nível mínimo de qualidade, satisfazendo o disposto no item anterior, carecendo, porém, de pequenos ajustes para ficar de acordo com a requisição apresentada na reunião de definição, o CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA, alterações no planejamento. Na solicitação de retificação, o CONTRATANTE deverá estabelecer novo prazo para que a CONTRATADA realize as alterações, compatível com as mudanças a serem realizadas, tendo como máximo a metade do tempo inicialmente previsto.
- 14.8 Os pequenos ajustes necessários, mencionados no **item 14.7**, serão assim considerados conforme o percentual de elementos errôneos presentes no planejamento mencionado no **item 14.6** Para cálculo desse percentual, deverá ser utilizada a seguinte fórmula:
- $$A = (E/T) \times 100,$$
- Onde:
- “A” corresponde ao valor percentual de elementos a serem ajustados,
 - “E” representa a quantidade de elementos errôneos;
 - “T”, a quantidade total de elementos que compõem a requisição. Para ser considerado pequeno ajuste, o valor percentual “A” deve ser de no máximo 10%.
- 14.9 O termo elementos, citado no item anterior, deve ser compreendido à luz do **item 14.6**
- 14.10 Caso não alcance nível mínimo de qualidade nos termos dos itens anteriores desta Subseção, não atendendo à solicitação do CONTRATANTE apresentada na reunião inicial para definição da Ordem de Serviço (percentual de elementos errôneos acima de 10%, conforme regra do **item 14.8**), o planejamento da O.S. apresentado pela CONTRATADA será parcialmente rejeitado e devolvido para correção, sem prorrogação do prazo inicial para entrega do planejamento ou para sua retificação:

- 14.11 Após três rejeições sucessivas ou após três solicitações de retificação ou ultrapassado o dobro do prazo inicial estabelecido para entrega do planejamento ou da sua retificação sem que esta tenha sido aprovada, o planejamento da O.S. será rejeitado em definitivo, e a CONTRATADA estará sujeita às sanções contratualmente estabelecidas, tais como a prevista no **Subtítulo. 5 Eventos relacionados a O.S.**, da seção **14 Das Sanções Administrativas**.
- 14.12 O CONTRATANTE não fica vinculado à especificação apresentada no planejamento da O.S., nem obrigado a contratar a execução. As atividades da CONTRATADA para elaboração do planejamento não implicarão ônus ao CONTRATANTE, caracterizando-se como orçamento sem compromisso, salvo se entre os elementos entregues no planejamento da O.S. houver artefatos, acordados entre CONTRATANTE e CONTRATADA durante a reunião inicial para definição da Ordem de Serviço, que correspondam a alguma das fases elencadas na tabela apresentada no **item 6.2.6** e desde que haja saldo contratual suficiente
- 14.13 Aprovado o planejamento e havendo saldo contratual suficiente, o CONTRATANTE formalizará a abertura da O.S., devidamente assinada pelo fiscal técnico e pelo fiscal requisitante do projeto, adotando o procedimento descrito no **item 13.3**, 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. pelo CONTRATANTE nas condições contratualmente previstas
- 14.14 Caso discorde dos prazos e estimativas estabelecidos pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA apresentará discordância formal, com as devidas justificativas técnicas, que serão avaliadas pelo CONTRATANTE. O uso de má-fé estará sujeito à aplicação de sanção.
- 14.15 Má-fé, para o contexto dos **itens 14.14 e 14.22**, corresponde à omissão de informações ou de etapas do planejamento ou de execução de serviços ou inclusão de quaisquer outros fatores que caracterizem objetivo de enganar ou obter vantagens sobre o CONTRATANTE. Para que ocorram sanções, tal situação deve estar comprovada no decorrer da apuração.
- 14.16 A O.S. indicará, entre outros elementos, o agente de fiscalização da área de Tecnologia da Informação (TI) e o agente de fiscalização da área demandante, bem como o nome da área demandante do serviço. Esta última será responsável pela homologação dos produtos, quando aplicável, e indicará também as **etapas** nas quais a O.S. deve se desdobrar.
- 14.17 As reuniões de acompanhamento de Ordem de Serviço deverão ser realizadas através de conferência via telefone e deverão ser registradas através de correio eletrônico.

Subtítulo.2 ENTREGA DOS PRODUTOS E AVALIAÇÃO (RECEBIMENTOS PROVISÓRIO E DEFINITIVO)

- 14.18 Toda entrega feita pela CONTRATADA como produto do atendimento de uma O.S. ou etapa ou fase de O.S. deverá ser acompanhada de minuta de **Termo de Recebimento Provisório**. Após comprovação da entrega para homologação, o CONTRATANTE emitirá Termo de Recebimento Provisório, o qual será assinado pelo preposto da CONTRATADA e pelo fiscal técnico designado pelo CONTRATANTE.
- 14.19 O produto do serviço vinculado a uma O.S. ou etapa de O.S. será considerado entregue provisoriamente quando a CONTRATADA comprovar haver concluído as ações de sua própria responsabilidade no que diz respeito à implantação e configuração em ambiente de execução definido pelo CONTRATANTE, isto é, quando comprovada a disponibilização de pacote de liberação de versão contendo os respectivos componentes e instaladores, conforme o caso, acompanhados de manual técnico com as instruções necessárias à implantação, bem como manual de usuário atualizado, além de ratificar a possibilidade de execução do pacote entregue sem violação aparente dos níveis de serviço estabelecidos.
- 14.20 A avaliação dos produtos da O.S. será feita pelo CONTRATANTE em relação aos requisitos tratados no Contrato (requisitos de documentação, requisitos tecnológicos e arquiteturas, requisitos de segurança, requisitos de tratamento da O.S. etc.), em relação aos requisitos especificamente considerados na abertura da O.S. (requisitos funcionais e não funcionais) e em relação aos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) estabelecidos na **seção 7 Níveis Mínimos de Serviço (NMS)**.
- 14.21 O resultado da avaliação de que trata o item anterior será comunicado à CONTRATADA por meio de Laudo de Avaliação de Ordem de Serviço. Nesse documento serão registrados os defeitos encontrados, bem como o tratamento conferido à Ordem de Serviço ou etapa ou fase de O.S., o qual pode ser: aceite sem ressalvas, aceite com ressalvas, rejeição parcial ou rejeição definitiva.
- 14.22 O tempo gasto para a avaliação de que trata o **item 14.20**, desde a emissão do Termo de Recebimento Provisório até a emissão do Laudo de Avaliação de O.S. referido no item anterior, não será contabilizado para o cálculo do tempo total de execução do serviço pela CONTRATADA, salvo se constatado que esta agiu de má-fé, entregando produto que sabidamente não alcançaria os requisitos e NMS estabelecidos no Contrato, nos respectivos instrumentos e na abertura da O.S.
- 14.23 Os requisitos e procedimentos para aceite sem ressalvas, aceite com ressalva, rejeição parcial e rejeição definitiva da entrega vinculada à Ordem de Serviço ou a uma etapa ou fase de O.S. estão detalhados, respectivamente, no **Subtítulo.3 Aceite sem ressalvas**, no **Subtítulo.4 Aceite com ressalva**, no **Subtítulo.5 Rejeição parcial** e no **Subtítulo.6 Rejeição definitiva**.

14.24 Nesta Subseção, assim como em toda a presente Seção, o aceite de uma O.S. (ou de uma etapa ou fase de O.S.) deve ser entendido como aceite de serviço e/ou de produto vinculado ao atendimento da O.S. em questão (ou de parte desta, isto é, de uma etapa ou de uma fase da O.S.).

Subtítulo.3 ACEITE SEM RESSALVAS

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

- a) Comprometam o entendimento de artefato ou configurem não observância de modelos, processos de trabalho e padrões técnicos definidos pelo CONTRATANTE;
- b) Prejudiquem o atendimento de requisitos constantes no Termo de Referência ou na O.S.;
- c) Prejudiquem a qualidade dos artefatos ou do serviço;
- d) Violem os Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos no Termo de Referência ou na O.S. e inviabilizem a utilização do produto ou serviço entregue pela CONTRATADA.

14.26 O Termo de Recebimento Parcial citado no item anterior será emitido em duas vias e assinado pelo preposto da CONTRATADA, pelo agente de fiscalização técnica da área de TI e pelo agente de fiscalização técnica da área demandante. Uma via destina-se à CONTRATADA, autorizando-a a emitir as respectivas faturas nos termos da **seção 20 Do Pagamento**. Sob essas condições, tais faturas deverão ser encaminhadas diretamente à área administrativa do CONTRATANTE, juntamente com a outra via do Termo de Recebimento Definitivo, aos cuidados do fiscal administrativo, para que seja feita avaliação do cumprimento das obrigações administrativas, da regularidade fiscal, trabalhista, previdenciária e comercial, conforme dispuser o Contrato e a legislação.

Subtítulo.4 ACEITE COM RESSALVA

- 14.27 Poderá ser aceita com ressalva a Ordem de Serviço ou etapa ou fase desta cujo atendimento apresente falhas que possam ser corrigidas pela CONTRATADA em curto intervalo de tempo — entendido como aquele que não ultrapasse 5% do prazo inicialmente estabelecido para conclusão da O.S. ou etapa ou fase de O.S. —, desde que a gravidade dos defeitos, a critério do CONTRATANTE, não seja indicativa da possibilidade de rejeição do produto ou serviço, nem impeça sua utilização imediata. Não poderá ocorrer mais de um aceite com ressalva para a mesma O.S.
- 14.28 Em caso de aceite com ressalva, não será emitido Termo de Recebimento Parcial, porém a CONTRATADA terá a oportunidade de providenciar as correções necessárias e reapresentar a entrega do respectivo serviço, podendo ser aberto prazo adicional, caso se demonstre que não seja possível cumprir o prazo inicial de execução. Esse prazo será definido pelo CONTRATANTE no Laudo de Avaliação de Ordem de Serviço (mencionado no **item 14.21**), não podendo ser superior a 5% do prazo inicialmente estabelecido para conclusão da O.S. ou etapa ou fase de O.S.
- 14.29 Realizadas as correções dentro do prazo estabelecido, a O.S. será aceita, e será emitido **Termo de Recebimento Parcial**, atestando que os artefatos e/ou serviços foram homologados e atendem às exigências estabelecidas no Contrato e com observações sobre as correções realizadas.
- 14.30 Não sendo feitas as correções dentro do prazo concedido, a O.S. (ou etapa ou fase de O.S.) sofrerá Rejeição Parcial, e o tempo de atraso no atendimento será contado a partir do término do prazo originalmente estabelecido para conclusão da demanda. Nesse caso, deverá ser adotado o procedimento descrito no **Subtítulo.4 Rejeição parcial**, a seguir.

Subtítulo.5 REJEIÇÃO PARCIAL

- 14.31 Implicará Rejeição Parcial da Ordem de Serviço ou de etapa ou fase de O.S. a ocorrência de defeitos como aqueles elencados nas alíneas do **item 14.25**, em relação aos quais não tenha sido providenciada a correção nos termos do **item 14.30**.
- 14.32 Rejeitada a Ordem de Serviço ou etapa ou fase de O.S., o CONTRATANTE emitirá o Laudo de Avaliação de Ordem de Serviço mencionado no **item 14.21**, documento no qual deverão ser informados os defeitos verificados por ocasião da avaliação. Nesse caso, a CONTRATADA deverá fazer as correções cabíveis e reapresentar a entrega vinculada à O.S., acompanhada de nova minuta de Termo de Recebimento Provisório (**item 14.18**).
- 14.33 Toda rejeição será contabilizada para fins de determinação do nível de serviço observado na execução da O.S. (ou etapa ou fase de O.S.) e para aplicação de sanções, conforme o caso.

14.34 No contexto de rejeição parcial, o tempo consumido pela CONTRATADA com correções dos artefatos da O.S. (ou etapa ou fase de O.S.) será contabilizado dentro do prazo originalmente estabelecido para conclusão. Isto é, a rejeição parcial não suspenderá prazo de conclusão nem acrescentará prazo adicional ao definido na abertura da O.S. (ou etapa ou fase de O.S.), salvo previsão diversa estabelecida pelo CONTRATANTE no laudo de avaliação mencionado no **item 14.21**.

Subtítulo.6 REJEIÇÃO DEFINITIVA

14.35 Haverá rejeição definitiva da O.S. ou etapa ou fase de O.S. em qualquer das situações abaixo:

- a) Atendimento de O.S. ou etapa ou fase de O.S. rejeitado parcialmente por três vezes consecutivas;
- b) Atendimento de O.S. ou etapa ou fase de O.S. com atraso igual ou superior a 50% do prazo originalmente estabelecido para conclusão da Ordem de Serviço (ou etapa ou fase de O.S.).

14.36 Em se tratando de Ordem de Serviço (ou etapa ou fase de O.S.) rejeitada em definitivo, a CONTRATADA estará sujeita às sanções contratualmente previstas, porém fará jus ao pagamento das etapas ou fases dessa O.S. que foram formalmente recebidas pelo CONTRATANTE mediante Termo de Recebimento Parcial ou Termo de Recebimento Definitivo.

Subtítulo.7 AFERIÇÃO DO CUMPRIMENTO DO PRAZO DE EXECUÇÃO DA ORDEM DE SERVIÇO

14.37 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 nos termos do **Subtítulo.2 Entrega dos produtos e avaliação (recebimentos provisório e definitivo)**;
- b) Nesse cômputo serão descontados períodos de análise do 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 pelo CONTRATANTE.

Subtítulo.8 CONTROLE DE MUDANÇAS EM ORDENS DE SERVIÇO

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

- 14.39 O procedimento para formalizar solicitações de mudança à CONTRATADA será por meio de um documento de Requisição de Mudança (assinado pelo fiscal técnico e, se pertinente, pelo fiscal requisitante), o qual deverá ser anexado ao Chamado que contém a O.S. a ser alterada, salvo se procedimento diferente for acordado entre CONTRATANTE e CONTRATADA na reunião inicial para definição da O.S. ou por ocasião da aprovação do planejamento da O.S.
- 14.40 As Requisições de Mudança serão previamente avaliadas, quanto à sua pertinência, por funcionários designados pelo CONTRATANTE. Uma vez considerada pertinente, a solicitação de mudança será encaminhada à CONTRATADA para avaliação do impacto sobre os serviços em execução. Tal avaliação deverá ser registrada pela CONTRATADA em relatório de impacto, no qual devem vir destacadas as alterações de custo e prazo na O.S., acompanhadas das devidas justificativas. Quando aplicável, o relatório de contagem de Pontos de Função que embasa as alterações de custo deve ser anexado ao de impacto.
- 14.41 Devem ser realizadas pela CONTRATADA apenas as mudanças que forem aprovadas por funcionários designados pelo CONTRATANTE, devidamente formalizadas mediante correio eletrônico, após análise do relatório de impacto.

Subtítulo.9 CANCELAMENTO DE ORDEM DE SERVIÇO

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

15 Das Características Específicas por Tipo de Serviço

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

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

Tabela 1 – Artefatos por Tipo de Serviço.

SUBTÍTULO 1 – ORDEM DE SERVIÇO PARA PLANEJAMENTO INICIAL DO CONTRATO

- 15.3 O objetivo principal da O.S. tratada nesta Subseção é produzir o documento Planejamento Inicial do Contrato, o qual deverá conter, dentre outras informações, o planejamento das atividades a serem realizadas durante a execução dos serviços de planejamento da implantação, instalação e configuração do ambiente computacional. O planejamento inicial do Contrato será realizado conjuntamente por CONTRATADA e CONTRATANTE e se dará mediante conferência via telefone, com o consequente registro via correio eletrônico.
- 15.4 Durante a execução contratual, será aberta apenas uma Ordem de Serviço para planejamento inicial do Contrato, e essa Ordem de Serviço não poderá ser estruturada em etapas.
- 15.5 A Ordem de Serviço de que trata esta Subseção não possui pagamento associado, uma vez que servirá apenas como instrumento formal para registrar os procedimentos a serem realizados pela CONTRATADA a fim de viabilizar o início da execução contratual.

SUBTÍTULO 2 – ORDENS DE SERVIÇO PARA MANUTENÇÃO E PARA PROJETOS DE DESENVOLVIMENTO

- 15.6 Durante a execução do Contrato, poderão ser abertas várias Ordens de Serviço para Manutenção, bem como para Projetos de Desenvolvimento, conforme necessidade identificada pelo CONTRATANTE, seguindo cada O.S. o estabelecido nos itens pertinentes da **seção 14 Do Tratamento de Ordens de Serviço**.
- 15.7 As O.S. de Manutenção poderão ser divididas em etapas, conforme estabelecido na reunião inicial para definição da O.S.
- 15.8 Um gerente de projeto da equipe de Fábrica da CONTRATADA pode ser responsável por mais de uma O.S. de Manutenção ou pertinente a Projeto de Desenvolvimento, desde que consiga realizar adequada e tempestivamente todas as atividades inerentes às O.S. para as quais foi designado. Caso contrário, deverão ser alocados tantos gerentes de projeto quantos forem necessários, de forma a obter o máximo de paralelização na implantação decorrente de tais O.S.
- 15.9 Caso fique caracterizada a não observância do item anterior, o CONTRATANTE poderá solicitar a indicação de outros gerentes de projetos e a redistribuição de O.S. entre gerentes para atender a necessidade do Contrato.

- 15.10 O planejamento da O.S. deverá estar acompanhado do relatório de contagem funcional que subsidiou a estimativa de Pontos de Função, assinado pelo especialista em Pontos de Função da CONTRATADA. O relatório de contagem apresentado pela CONTRATADA será analisado pela equipe de métricas do CONTRATANTE. Caso este encontre problemas no relatório apresentado, o relatório será devolvido para ajustes.
- 15.11 A CONTRATADA deverá registrar em campo próprio da O.S. o real dimensionamento do serviço realizado, com medidas baseadas nas funcionalidades efetivamente entregues, que poderá resultar em quantidade de Pontos de Função maior ou menor que a dimensão estimada inicialmente.
- 15.12 A contagem final de Pontos de Função da Manutenção ou do Projeto de Desenvolvimento deverá ser realizada conforme as regras definidas neste Termo de Referência, registrada em relatório de contagem específico e entregue para avaliação pelo CONTRATANTE. A existência de divergências quanto às contagens não autoriza a CONTRATADA a onerar os prazos ou os níveis mínimos de serviço contratualmente previstos.
- 15.13 Os artefatos entregues em etapas anteriores do atendimento de uma O.S. devem ser atualizados em decorrência da evolução do atendimento em etapas subsequentes, inclusive em função do atendimento de requisições de mudança se for o caso.
- 15.14 Os artefatos das O.S. serão definidos na reunião inicial para definição da Ordem de Serviço ou por ocasião da aprovação do planejamento da O.S., podendo englobar quaisquer artefatos definidos nos adendos deste Termo de Referência, inclusive aqueles previstos no documento de processo de software utilizado pelo CONTRATANTE.

SUBTÍTULO 3 – ORDEM DE SERVIÇO PARA TRANSIÇÃO CONTRATUAL

- 15.15 Durante a execução do Contrato, deverá ser aberta apenas uma Ordem de Serviço para transição contratual, e essa Ordem de Serviço não poderá ser estruturada em etapas.
- 15.16 A O.S. de transição contratual possui caráter exclusivo de formalização do processo de transferência de tecnologia e de repasse de conhecimento, definido na **seção 15.3 – Da Transição contratual e repasse de conhecimento**, e, por se tratar de uma obrigação legal da CONTRATADA, essa atividade não possui remuneração específica, salvo quanto à indenização prevista no **item 15.3.3**

16 Da Gestão do Ciclo de Vida dos Serviços Vinculados à Solução

- 16.1 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 do CONTRATANTE. Tal necessidade de manutenção persistirá mesmo depois de encerrada a vigência do Contrato. Por isso, é imprescindível, desde a concepção e estruturação do serviço prestado, a CONTRATADA adotar boas práticas de gestão de ciclo de vida dos serviços relacionados à Solução, conforme melhor descrito nesta Seção.
- 16.2 O modelo de referência ITIL representa uma fonte de boas práticas para o gerenciamento de serviços de TI. Portanto, a CONTRATADA deverá estar alinhada ao modelo ITIL, Versão 3 em toda a execução contratual, desde o planejamento, passando pela Implantação, Sustentação (incluindo Suporte Técnico), Manutenção, parametrização das soluções desenvolvidas, em todos os ambientes de execução, até a retirada futura de produção e transição para nova solução, se necessário, bem como a Transição Contratual. A adoção das boas práticas preconizadas por esse modelo de gerenciamento de serviços de TI é fundamental para assegurar a perfeita execução dos serviços contratados e a futura transição destes para o CONTRATANTE ou para outra empresa a ser contratada com essa finalidade.
- 16.3 Os termos utilizados quanto à gestão do ciclo de vida tratado nesta Seção foram retirados dos manuais ITIL Versão 3 e conforme tais definições devem ser interpretados.
- 16.4 O ciclo de vida tratado nesta Seção diz respeito a todos os serviços previstos neste Termo de Referência, conforme descritos na **SEÇÃO I – DO OBJETO**.

SUBTÍTULO 1 DESENHO - GERENCIAMENTO DA DISPONIBILIDADE

- 16.5 O Gerenciamento da Disponibilidade visa garantir que os níveis de disponibilidade dos serviços prestados e da Solução sejam iguais ou superiores aos definidos na **seção 7 Níveis Mínimos de Serviço (NMS)**
- 16.6 A CONTRATADA deve, no escopo dos serviços de Manutenção e respectivas implantações, realizar análise prévia do impacto das mudanças sobre a disponibilidade dos serviços e da Solução, em termos de confiabilidade, sustentabilidade, funcionalidade do serviço e desempenho.

SUBTÍTULO 2 DESENHO - GERENCIAMENTO DO NÍVEL DE SERVIÇO

- 16.7 Por meio desse processo, a CONTRATADA tem o objetivo de atuar de modo a garantir que o monitoramento dos serviços prestados continue realizando seu objetivo, propondo melhorias com o intuito de garantir expectativas corretas sobre os serviços contratados e prestando esclarecimentos sobre as soluções de monitoramento quando solicitado pelas áreas interessadas do CONTRATANTE. Para tanto, a CONTRATADA deve realizar o monitoramento e a geração de relatórios ao longo do ciclo de vida do serviço em relação aos Níveis Mínimos de Serviço definidos na **seção 7 Níveis Mínimos de Serviço (NMS)**, apresentando ao CONTRATANTE, por meio de **relatórios periódicos**, os resultados atingidos no período anterior, discutindo qualquer questão que possa impactar o período seguinte e propondo plano de ação para melhoria da qualidade dos serviços prestados.

SUBTÍTULO 3 DESENHO - GERENCIAMENTO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

- 16.8 A CONTRATADA deve, no escopo dos serviços de Manutenção e respectivas implantações, realizar análise prévia do impacto das mudanças solicitadas sobre aspectos de segurança da Solução, incluindo os citados neste Termo de Referência.

SUBTÍTULO 4 DESENHO - GERENCIAMENTO DA CAPACIDADE

- 16.9 O Gerenciamento da Capacidade visa garantir que as metas para níveis de desempenho dos serviços e da Solução sejam atingidas ou superadas, em tempo hábil e a custos justificáveis, para atender às necessidades do negócio, atuais e futuras, dentro dos níveis mínimos de serviço estabelecidos pelo CONTRATANTE.
- 16.10 Para alcançar o objetivo descrito no item anterior no que diz respeito à capacidade da Solução, de forma a não comprometer a continuidade do negócio do CONTRATANTE, a CONTRATADA deve viabilizar o monitoramento da capacidade computacional do Sistema integrante da Solução Objeto durante sua execução, considerando, no mínimo:
- 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.

- 16.11 A CONTRATADA deve, no escopo dos serviços de Manutenção e respectivas implantações, realizar análise prévia do impacto das mudanças solicitadas sobre a infraestrutura de TI no que concerne às capacidades de atendimento e da própria Solução.

SUBTÍTULO 5 DESENHO - GERENCIAMENTO DA CONTINUIDADE DE SERVIÇO

- 16.12 O Gerenciamento da Continuidade de Serviço visa garantir que os serviços contratados e a Solução em si possam ser retomados dentro dos períodos de tempo requeridos, conforme os níveis mínimos de serviço estabelecidos pelo CONTRATANTE:
- 16.13 A CONTRATADA deve, no escopo dos serviços de Manutenção e respectivas implantações, realizar análise prévia de riscos das mudanças solicitadas em relação à continuidade dos serviços e da própria Solução

SUBTÍTULO 6 TRANSIÇÃO PARA PRODUÇÃO - GERENCIAMENTO DE MUDANÇA

- 16.14 O processo de Gerenciamento de Mudança visa garantir que métodos e procedimentos padronizados sejam usados para um pronto e eficiente tratamento de todas as mudanças pertinentes ao objeto contratual, de tal forma que estas sejam avaliadas, autorizadas, priorizadas, planejadas, testadas, executadas, documentadas e revisadas de maneira controlada.
- 16.15 Toda mudança na Solução, seja decorrente de quaisquer serviços contratados, deverá ser submetida à aprovação do CONTRATANTE, subsidiado por relatório da CONTRATADA, que deverá conter a relação de pacotes de liberação, sua descrição, possíveis impactos no ambiente computacional e ações de retorno em caso de insucesso na implantação
- 16.16 Para fins de análise da mudança de que trata esta Subseção, o CONTRATANTE poderá solicitar informações adicionais à CONTRATADA, assim como interação por telefone com representante que possua conhecimento técnico a respeito da mudança solicitada.
- 16.17 Toda mudança na Solução deverá ser agregada em pacote de liberação unicamente identificável e que, mediante aprovação de usuários autorizados, possa ser transferida entre os ambientes de execução até alcançar o ambiente de produção. Esse pacote de liberação deverá ser disponibilizado através do FTP do CONTRATANTE, mas poderá ser utilizado outro meio, desde que formalmente acordado entre os contraentes e devidamente autorizado pela Área de Segurança da Informação do CONTRATANTE.

- 16.18 No contexto do item anterior, a CONTRATADA deve realizar controle de versão que possibilite ao CONTRATANTE identificar o pacote de liberação que tenha originado quaisquer dos itens em produção (softwares, relatórios, rotinas etc.), bem como levantar a trilha de auditoria que relacione minimamente as datas de implantação do pacote em cada ambiente de execução, bem como os usuários que autorizaram a implantação.

SUBTÍTULO 7 TRANSIÇÃO PARA PRODUÇÃO - GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO E DE ATIVO DE SERVIÇO

- 16.19 O processo de Gerenciamento de Configuração e de Ativo de Serviço visa controlar os componentes relacionados aos serviços contratados e manter a informação sobre o histórico, o estado corrente e planejado dos serviços, de ativos e de itens de configuração.
- 16.20 Para tanto, a CONTRATADA deve, no escopo dos serviços de Manutenção e respectivas implantações, criar e manter base de informação contendo todos os ativos e itens de configuração relacionados à Solução, com informações de versionamento, histórico de mudanças, relacionamentos, entre outras.
- 16.21 O processo deve permitir identificar as diversas versões dos ativos e itens de configuração publicados nos vários ambientes de execução.
- 16.22 Toda a infraestrutura tecnológica implantada, desenvolvida, provida ou instalada pela CONTRATADA deverá ser documentada de acordo com os requisitos de documentação indicados neste Termo de Referência.

SUBTÍTULO 8 TRANSIÇÃO PARA PRODUÇÃO - GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO

- 16.23 Todas as mudanças na Solução devem ser agrupadas pela CONTRATADA em pacotes de liberação e implantação, os quais deverão ter documentados seus componentes, além de passar sequencialmente por todos os ambientes de execução, ter documentadas as autorizações de publicação nesses ambientes, ter rastreabilidade em relação aos requisitos e Chamado que formalizou a demanda, até chegar ao ambiente de produção, mediante processo de mudança.
- 16.24 Deve a CONTRATADA criar procedimento que garanta a integridade do pacote de liberação e implantação e que permita testar, instalar, verificar e/ou desinstalar e remover se necessário, bem como rastrear, para todos os componentes colocados em produção, a transição de versões e a sequência de aprovações que resultou em sua colocação em produção, além de garantir que habilidades e conhecimentos sejam transferidos para as equipes de operações, sustentação e suporte, tanto da própria CONTRATADA como do próprio CONTRATANTE.

SUBTÍTULO 9 TRANSIÇÃO PARA PRODUÇÃO - VALIDAÇÃO E TESTE DE SERVIÇO

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

SUBTÍTULO 10 OPERAÇÃO - GERENCIAMENTO DE INCIDENTE

- 16.28 Considerando que o processo de Gerenciamento de Incidentes tem o objetivo de restaurar o mais rápido possível a operação normal de um serviço, isto é, a operação deste dentro dos limites estabelecidos na **seção 7 Níveis Mínimos de Serviço (NMS)**, com o intuito de minimizar os impactos negativos para o CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá assegurar o cumprimento dos níveis mínimos de serviço definidos na seção.
- 16.29 Para todo erro de execução da Solução, seja provocado pela interação de usuário, seja provocado por ações automáticas de qualquer componente da Solução Objeto, ou ainda para erros de profissionais da CONTRATADA, esta deverá registrar, entre outras coisas, a causa do erro, identificação do componente que provocou o erro, dados cadastrados pelo usuário na operação que provocou o erro (quando aplicável), descrição da análise realizada para identificação da causa, evidências que conduziram ao diagnóstico identificado, solução de contorno e solução definitiva, conforme a aplicabilidade.
- 16.30 O CONTRATANTE possui sistema específico para atividades de gerenciamento de incidentes, isto é, a ferramenta de controle de demandas (incidentes, requisições, problemas, tarefas etc.) referida no **item 5.1.6**, por meio da qual a CONTRATADA deverá registrar todas as informações necessárias no decorrer dos atendimentos realizados.

SUBTÍTULO 11 OPERAÇÃO - GERENCIAMENTO DE EVENTO

- 16.31 Considerando que o processo de Gerenciamento de Evento tem o objetivo de monitorar, detectar e interpretar todos os eventos associados à infraestrutura de TI para garantir sua operação dentro dos requisitos estabelecidos pelo CONTRATANTE, com o intuito de detectar e escalar as condições de exceção, além de determinar a ação de controle apropriada, a CONTRATADA deverá assegurar que toda funcionalidade entregue como produto de atendimento de alguma O.S. seja capaz de registrar eventos na forma de “log”, isto é, o registro de procedimentos ou ações realizados pela aplicação, em determinado período de tempo, com o objetivo de apoiar a auditoria do ambiente tecnológico e a identificação das causas raízes de falhas em sistemas.
- 16.32 Considera-se **evento** toda interação realizada pelo usuário em relação ao Sistema (requisições de usuário) e toda ação realizada automaticamente pela Solução.
- 16.33 “**Detectar**” significa ter a capacidade de registrar todos os eventos ocorridos, inclusive com o registro das correlações necessárias.
- 16.34 “**Ação de controle**” é o conjunto de atividades, previamente configuradas na Solução, que devem ser executadas em resposta a eventos específicos ou a um conjunto de eventos correlacionados, a serem disparados pelo operador da Solução em interface específica de Sistema.
- 16.35 Ao promover alteração na Solução por conta de quaisquer Manutenções a CONTRATADA deve garantir que a aplicação interprete corretamente os eventos e execute a ação de controle apropriada, além de gerar os alertas necessários. Devem ser tratados tanto os eventos referentes à Solução, quanto os referentes aos *softwares* de apoio.
- 16.36 O log de todos os eventos deve ser mantido disponível para consulta por meio de interface específica já existente ou criada, quando necessário.

SUBTÍTULO 12 – OPERAÇÃO - GERENCIAMENTO DE ACESSO

16.37 A CONTRATADA deve garantir que funcionalidades a serem entregues em decorrência de Manutenções ou de Desenvolvimento estejam integradas à solução de gerenciamento de acesso do CONTRATANTE — sendo admitida outra solução de gerenciamento de acesso, desde que formalmente acordado entre os contraentes —, de forma a garantir aos usuários autorizados o direito de usar determinado serviço e a impedir o acesso por parte de usuários não autorizados. A CONTRATADA deve assegurar também que todos esses acessos sejam registrados em log, conforme descrito no **ADENDO II - NORMAS DE REQUISITOS DE SEGURANÇA PARA CONTROLE DE ACESSO E AUDITORIA NOS SISTEMAS CORPORATIVOS**.

17 Das Obrigações Contratuais

17.1 Caberá a CONTRATANTE:

- a) Designar gestor que efetuará sua representação perante a CONTRATADA para determinação, avaliação, acompanhamento e aprovação dos serviços por ela realizados;
- b) Prestar os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA, no que diz respeito ao contrato e ao termo de referência;
- c) Efetuar os pagamentos devidos, observadas as condições estabelecidas no contrato e neste termo de referência.
- d) Exercer o acompanhamento, gestão e fiscalização do contrato, anotando em registro próprio as ocorrências detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados, eventualmente envolvidos, encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.
- e) Designar gestores e agentes de fiscalização (fiscais) que efetuarão sua representação perante a CONTRATADA, para determinação, acompanhamento, avaliação e aprovação dos serviços realizados.
- f) Comunicar a CONTRATADA, nos termos da **seção 12.3 Da Comunicação entre Contratante e Contratada**, quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato.
- g) Manter histórico de gerenciamento do contrato nos autos do processo de fiscalização, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução contratual, por ordem cronológica
- h) Recusar o recebimento de qualquer bem ou serviço que estiver em desacordo com as condições e especificações estabelecidas no contrato.
- i) Aplicar à CONTRATADA, quando for o caso, sanções administrativas e contratuais cabíveis, garantindo a ampla defesa e o contraditório.

- j) Emitir, conforme aplicável, Termo de Recebimento Provisório, Termo de Recebimento Parcial, Termo de Recebimento Definitivo e recusa de serviços e artefatos relacionados ao Objeto contratado.
- k) Cumprir os prazos e obrigações financeiras estabelecidos em Contrato, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências contratuais.
- l) Convocar a CONTRATADA para participar de reuniões ordinárias e extraordinárias
- m) Apresentar à CONTRATADA processos de trabalho, políticas e normas internas, os quais sejam necessários à adequada execução do Objeto da contratação.
- n) Fornecer a infraestrutura necessária de TI e softwares de apoio sob sua responsabilidade para a adequada execução do Contrato.
- o) Prestar esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA, no que diz respeito ao contrato.
- p) Acompanhar as atividades de implantação, de forma a reter informações críticas para o negócio, e estar apto a conduzir, de forma emergencial e excepcional, os serviços de manutenção e sustentação da Solução, com vistas a mitigar riscos de descontinuidade de serviços e de dependência técnica.
- q) Liberar as garantias prestadas pela CONTRATADA nos termos contratualmente previstos.

17.2 Caberá a CONTRATADA

17.2.1 Além das responsabilidades estabelecidas nas demais Seções deste Termo de Referência e no instrumento de Contrato, incumbe à CONTRATADA observar os seguintes requisitos

- a) Prestar os serviços no prazo, quantidade e especificações solicitadas, conforme as características descritas na sua proposta e no Contrato, cumprindo os prazos apresentados nos cronogramas de execução dos serviços, bem como o prazo de finalização destes e as demais obrigações contratualmente estabelecidas

- b) Efetuar em tempo hábil e por iniciativa própria, sem necessidade de solicitação do CONTRATANTE, todas as manutenções legais determinadas pelos órgãos governamentais e de controle (Banco Central, Receita Federal etc.), disponibilizando tempestivamente o pacote da nova versão para que este seja homologado por parte do CONTRATANTE e, posteriormente, o pacote de implantação em ambiente de produção, conforme o caso.
- c) Fornecer, sem qualquer ônus ao CONTRATANTE, todas as extensões, melhorias e demais mudanças quando consideradas pela CONTRATADA como importantes para o uso da Solução
- d) Executar os serviços objeto da presente contratação observando as melhores práticas preconizadas pela ITIL (Information Technology Infrastructure Library), especialmente os requisitos estabelecidos na **seção 16 - Da Gestão do Ciclo de Vida dos Serviços Vinculados à Solução**
- e) Não subcontratar, no todo ou em parte, a execução dos serviços objeto da contratação vinculada a este Termo de Referência;
- f) Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os produtos e serviços de acordo com os Níveis Mínimos de Serviço contratualmente estabelecidos.
- g) Dar ciência ao CONTRATANTE acerca de qualquer anormalidade verificada na execução dos serviços, nos termos da subseção Da Comunicação entre Contratada e Contratante
- h) Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, produtos ou serviços efetuados nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções.
- i) Caso seja detectado qualquer problema na homologação ou na implantação dos produtos e serviços previstos no Contrato, em quaisquer funcionalidades, a CONTRATADA deverá efetuar os devidos reparos, correções, remoções, reconstruções ou substituições sem ônus algum para o CONTRATANTE
- j) Responsabilizar-se por eventuais prejuízos provocados por ineficiência, negligência, erros ou irregularidades cometidas na execução dos serviços objeto deste Contrato, ou ainda por falha no Sistema
- k) Não transferir as obrigações da CONTRATADA para terceiros, seja por cessão ou qualquer outro dispositivo, sem prévia consulta e anuência formal do CONTRATANTE
- l) Observar as normas e procedimentos internos do CONTRATANTE no que se refere ao **ADENDO V – NORMA DE REQUISITOS DE SEGURANÇA PARA CONTROLE DE ACESSO E AUDITORIA NOS SISTEMAS CORPORATIVOS** deste documento, os quais, desde que respeitado a **alínea m)** do **item 17.1**, poderão ser atualizados a qualquer momento pelo CONTRATANTE sob a

condição de não onerar a CONTRATADA na execução dos serviços, salvo anuência formal desta.

- m) Garantir a segurança e a qualidade da Solução em suas características operacionais, de manutenção e adaptabilidade a novos ambientes e assegurar que o produto das entregas seja eficiente quanto ao desempenho e consumo de hardware.
- n) Fornecer atualizados ao CONTRATANTE, na 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, diagrama físico, visão arquitetural, procedimentos para instalação, diagrama de implantação, interfaces utilizadas de outros sistemas e interfaces disponibilizadas para outros sistemas
- o) Entrega e manter sempre atualizados os manuais técnicos e de usuário quando o sistema integrante da Sistema deste Contrato sofrer alguma alteração.
- p) A cada alteração no Sistema integrante da Solução Objeto, atualizar as versões de documentos, de códigos-fontes e demais artefatos produzidos, fazendo uso da ferramenta de controle de versão disponibilizada pelo CONTRATANTE
- q) Prestar de forma clara, suficiente e objetiva aos funcionários designados pelo CONTRATANTE toda e qualquer informação relativa à Solução e respectivos requisitos.
- r) Observar as normas e procedimentos internos do CONTRATANTE no que se refere à segurança e sigilo dos dados manuseados (ADENDO VI – POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO), bem como no que é pertinente à documentação (ADENDO VII - ACORDO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO E RESPONSABILIDADE), sobre os quais a CONTRATADA se obriga a dar ciência a seus próprios funcionários, tanto àqueles que tiverem acesso físico às dependências do CONTRATANTE quanto àqueles que possuem acesso remoto.
- s) Observar o Plano de Continuidade de Negócios a ser apresentado a CONTRATANTE no prazo máximo de 180 dias, a partir da data de assinatura do contrato. O Conteúdo deve seguir o especificado no Adendo XIII – Da Continuidade de Negócio
- t) Observar as normas da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018) e a resolução 4658/2018 do Banco Central (BACEN) conforme acordo a ser firmado como requisito de contratação (Adendo XIV - Acordo de proteção de dados pessoais.)
- u) Manter durante o curso do Contrato e após o seu término o mais completo e absoluto sigilo com relação a toda informação de qualquer natureza referente às atividades do CONTRATANTE, das quais venha a ter conhecimento ou às quais

venha a ter acesso por força da execução contratual, 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 nº 4.595 de 31/12/1964 e demais leis, permitindo ainda que o CONTRATANTE, a qualquer tempo, fiscalize o seu uso

- v) É vedada a veiculação de publicidade acerca do Contrato, salvo se houver prévia autorização formal do CONTRATANTE
- w) 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 prévia autorização formal do CONTRATANTE.
- x) Colocar, nos prazos contratados, os profissionais à disposição do CONTRATANTE para execução dos serviços
- y) Disponibilizar ao CONTRATANTE e manter atualizada a relação nominal dos profissionais que atuarão em contato direto com aquele (isto é, com o CONTRATANTE) durante a execução contratual, incluindo CPF e perfil profissional, acompanhada dos respectivos comprovantes de qualificação técnica e de vínculo com a CONTRATADA
- z) Manter os profissionais devidamente identificados por meio de crachá, quando em trabalho nas dependências do CONTRATANTE
- aa) Dar conhecimento a todos os profissionais que venham a prestar serviços relacionados ao Objeto contratado quanto aos processos de trabalho, políticas e normas internas do CONTRATANTE, bem como zelar pela observância de tais instrumentos
- bb) Informar imediatamente ao CONTRATANTE a ocorrência de transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissional sob a responsabilidade da CONTRATADA, para providências de revisão, modificação ou revogação de privilégios de acesso a sistemas, informações e demais recursos do CONTRATANTE
- cc) Responsabilizar-se, conforme dispuser o instrumento de contrato, pelos aspectos administrativos pertinentes aos seus próprios empregados, uma vez que estes não manterão qualquer vínculo empregatício com o CONTRATANTE em razão dos serviços contratados
- dd) Assumir a responsabilidade, sem qualquer espécie de solidariedade por parte do CONTRATANTE, por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus profissionais durante a execução deste Contrato, ainda que acontecido em dependência do CONTRATANTE
- ee) Adotar as providências necessárias para excluir da lide o CONTRATANTE na hipótese de haver ação judicial cujo objeto refira-se a falha de serviço ou a bens fornecidos pela CONTRATADA. Não obtendo êxito na exclusão, e, se houver

- condenação, reembolsar ao CONTRATANTE, no prazo de dez dias úteis, a contar da data do efetivo pagamento, as importâncias que tenha sido ele obrigado a pagar
- ff) Buscar novas tecnologias para modernizar a Solução, com o intuito de, nos termos do Processo de Gerenciamento de Capacidade descrito na **seção 16 Da Gestão do Ciclo de Vida dos Serviços Vinculados à Solução**, subsidiar a equipe do CONTRATANTE no planejamento do crescimento de seu portfólio de serviços.
- gg) Fornecer ao CONTRATANTE, sem ônus algum para este, documentação em soluções desenvolvidas pela CONTRATADA, conforme requisitos no **item 6.1.11**.
- hh) Manter em suas dependências e às suas custas o ambiente computacional adequado à execução dos serviços de Fábrica de Software e de Sustentação.
- ii) 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.
- jj) Substituir, sempre que solicitado pelo CONTRATANTE, profissional cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam considerados incompatíveis com o exercício das funções que lhe foram atribuídas ou, ainda, prejudiciais, inconvenientes, insatisfatórios às normas de disciplina do CONTRATANTE ou ao interesse do serviço público, haja vista o CONTRATANTE estar indiretamente ligado ao Estado
- kk) Caso detecte necessidade de adequações que envolvam modificações no ambiente computacional do CONTRATANTE que sejam de competência deste, como reconfiguração de firewalls e serviços de rede (LDAP, DNS, Kerberos, entre outros), a CONTRATADA deverá solicitar a reconfiguração ao CONTRATANTE com pelo menos 10 (dez) dias úteis de antecedência, para que este (isto é, o CONTRATANTE) tenha condições de avaliar as condições de atendimento da solicitação e comunicar à CONTRATADA a possibilidade ou não de atendimento e o prazo de execução. Poderá o CONTRATANTE, em situações específicas, admitir prazo menor para solicitação.
- ll) É vedada a contratação, pela empresa prestadora de serviço, para atuar no âmbito do presente Contrato, de servidor do quadro do CONTRATANTE, ativo ou inativo há menos de dois anos, ou ocupante de cargo em comissão, assim como de cônjuge, companheiro, parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o 3º grau
- mm) Manter, durante toda a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação contratualmente exigidas, inclusive aquelas pertinentes à licitação
- nn) Outras responsabilidades da CONTRATADA, de caráter administrativo e legal, constam na Minuta de Contrato Da Gestão e Fiscalização do Contrato

18 Da Gestão e Fiscalização do Contrato

- 18.1 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.
- 18.2 A ação ou omissão, total ou parcial, da fiscalização do CONTRATANTE não eximirá a CONTRATADA de responsabilidades na execução do Contrato.
- 18.3 O Contrato será gerenciado e fiscalizado por equipe designada pelo CONTRATANTE, a qual será composta pelos papéis de gestores e de agentes de fiscalização, assim definidos:
- a) Gestor do Contrato: papel desempenhado por empregado do CONTRATANTE com atribuições gerenciais, integrante das Áreas Demandantes — isto é, das áreas que detêm a necessidade da Sistema —, 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 do CONTRATANTE, integrante das Áreas Demandantes — isto é, das áreas que detêm a necessidade da Sistema —, 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 Sistema, 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) do 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 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 de Contratos Administrativos do CONTRATANTE ou, ainda, de outra área deste relacionada a contratos administrativos, 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 do 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.

18.4 Os papéis citados, a critério do CONTRATANTE, não havendo impedimento legal e nem quanto ao Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará, poderão ser acumulados. Também a critério do CONTRATANTE, cada papel poderá ser desempenhado, simultaneamente, por mais de uma pessoa.

SUBTÍTULO 1 - GESTÃO DO CONTRATO E FISCALIZAÇÃO DE NEGÓCIO

18.5 O Gestor do Contrato e o Agente de Fiscalização Técnica da Área Demandante serão indicados pela unidade SUCAP (Superintendência de Captação de Numerários) a qual, dentro de sua competência, definiu os requisitos funcionais descritos neste Termo de Referência.

SUBTÍTULO 2 – FISCALIZAÇÃO TÉCNICA DA ÁREA DA TI

18.6 Os Agentes de Fiscalização da Área de TI serão designados pela SUSIS — Superintendência de Sistemas —, as quais, dentro de suas competências definiram os requisitos de Tecnologia da Informação descritos neste Termo de Referência. Quanto aos aspectos de Segurança da Informação, os tais serão fiscalizados pela SUROP — Superintendência de Gestão de Risco Operacional.

SUBTÍTULO 3 – FISCALIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

18.7 Sem prejuízo da plena responsabilidade da CONTRATADA, a execução do contrato ao qual se vinculará este Termo de Referência será fiscalizada pela CONTRATANTE, por meio de funcionário(s) a ser(em) indicado(s) pelo gestor do contrato, a ser indicado pela SUCAP.

19 Das Sanções Administrativas

- 19.1 Além do que é estabelecido nos Artigos 82, 83 e 84 da Lei nº 13.303/2016, aplicam-se as disposições da presente Seção à contratação vinculada a este Termo de Referência.
- 19.2 Conforme determina o Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará, as sanções administrativas devem ser aplicadas diante dos seguintes comportamentos dos licitantes ou da CONTRATADA:
- a) Dar causa à inexecução parcial ou total do Contrato;
 - b) Deixar de entregar a documentação exigida para o certame, salvo na hipótese de inversão de fases, caso tal hipótese esteja prevista em Edital;
 - c) Não manter a proposta, salvo se em decorrência de fato superveniente, devidamente justificado;
 - d) Não celebrar o Contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
 - e) Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;
 - f) Apresentar documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou durante a execução do Contrato;
 - g) Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do Contrato;
 - h) Comportar-se com má-fé ou cometer fraude fiscal;
 - i) Praticar atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação.
- 19.3 Conforme o Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará, a sanção de suspensão, referida no inciso III do Artigo 83 da Lei nº 13.303/2016, deve observar os seguintes parâmetros:
- a) Se não se caracterizar má-fé, a pena base deve ser de 6 (seis) meses;
 - b) Caracterizada a má-fé ou intenção desonesta, a pena base deve ser de 1 (um) ano e a pena mínima deve ser de 6 (seis) meses, mesmo aplicando as atenuantes previstas no **item 19.5** deste Termo de Referência.
- 19.4 O Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará estabelece que as penas bases definidas no item anterior podem ser qualificadas nos seguintes casos:
- a) Em 1/2 (um meio), se o apenado for reincidente;

- b)** Em 1/2 (um meio), se a falta do apenado tiver produzido prejuízos relevantes para o BANPARÁ.
- 19.5 Por outro lado, o Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará estabelece também que as penas bases definidas no **item 19.3** podem ser atenuadas nos seguintes casos:
 - a)** Em 1/4 (um quarto), se o apenado não for reincidente;
 - b)** Em 1/4 (um quarto), se a falta do apenado não tiver produzido prejuízos relevantes para o CONTRATANTE;
 - c)** Em 1/4 (um quarto), se o apenado tiver reconhecido a falta e se dispuser a tomar medidas para corrigi-la;
 - d)** Em 1/4 (um quarto), se o apenado comprovar a existência e a eficácia de procedimentos internos de integridade, de acordo com os requisitos do Artigo 42 do Decreto nº 8.420/2015.
- 19.6 Na hipótese do item anterior, se não caracterizada má-fé ou intenção desonesta e se o apenado contemplar os requisitos para as atenuantes previstas em todas as **alíneas “a”, “b”, “c” e “d”** do item acima, a pena de suspensão será substituída pela de advertência, prevista no inciso I do Artigo 83 da Lei nº 13.303/2016.
- 19.7 Em relação às **multas** estabelecidas na presente Seção e/ou no instrumento de Contrato ou em documento equivalente, tanto a prevista no inciso II do Artigo 83 da Lei nº 13.303/2016 quanto a que é prevista no Artigo 82 da mesma Lei, devem ser observadas as seguintes condições, previstas no Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará:
 - a)** Pode referir-se à inexecução completa da obrigação, à de alguma cláusula especial ou simplesmente à mora;
 - b)** Não pode ser superior a 25% (vinte e cinco por cento) do valor total atualizado do Contrato licitado ou celebrado com contratação direta;
 - c)** A multa moratória deve ser apurada por dia de atraso (contagem em dias corridos);
 - d)** Se a multa moratória alcançar o seu limite, e a mora não se cessar, o Contrato pode ser rescindido, salvo decisão em contrário por parte do Contratante;
 - e)** Se a multa for aplicada em decorrência de inadimplemento parcial, o percentual deve ser apurado em razão do valor da obrigação inadimplida;
 - f)** Conforme previsto no instrumento de Contrato ou em documento equivalente, acaso a multa não cubra os prejuízos causados pela CONTRATADA, o CONTRATANTE pode exigir indenização suplementar, valendo a multa como mínimo de indenização, na forma do preceituado no parágrafo único do Artigo 416 do Código Civil;
 - g)** A multa pode ser descontada da garantia, dos pagamentos devidos à CONTRATADA em razão do Contrato em que houve a aplicação da multa ou de eventual outro Contrato havido entre o Banpará e a CONTRATADA, aplicando-se a compensação prevista nos Artigos 368 e seguintes do Código Civil.

- 19.8 O acionamento da garantia de execução para ressarcimento do CONTRATANTE e para garantia do cumprimento das determinações estabelecidas em Contrato não desobriga a CONTRATADA da recomposição da garantia de execução nos prazos contratualmente previstos
- 19.9 A aplicação das sanções previstas nesta Seção não exclui a aplicação das medidas definidas na **seção 7 Níveis Mínimos de Serviço (NMS)** e vice-versa.
- 19.10 No contexto desta Seção, considera-se atraso sujeito à aplicação de sanção o caso em que a CONTRATADA não conseguir cumprir os tempos máximos de atendimento previstos na **seção 7 Níveis Mínimos de Serviço (NMS)**, tanto por ausência de retorno satisfatório em tempo hábil quanto por falha da CONTRATADA, salvo nos casos motivados por situação que esteja fora do escopo de atuação desta (isto é, da CONTRATADA), conforme contratualmente definido.

ASSINATURA DO CONTRATO

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

REUNIÃO DE ABERTURA DO CONTRATO

- 19.12 Será aplicada multa equivalente a 0,01% (um centésimo por cento) sobre o valor total do Contrato por dia de atraso na disponibilização de profissional da CONTRATADA para participar da Reunião de Abertura de que trata a **seção 12.5 - Das Reuniões entre Contratante e Contratada** ou pelo não atendimento dos requisitos estabelecidos para realização dessa reunião. O período de aplicação da multa será contado pelo intervalo de dias entre o dia marcado pelo CONTRATANTE para realização dessa reunião e o dia em que a CONTRATADA disponibilizou o profissional para participar da conferência via telefone, havendo 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.

ATRASO NA SUBSTITUIÇÃO DE PROFISSIONAIS DA CONTRATADA

- 19.13 As regras apresentadas nesta Subseção dizem respeito especificamente aos profissionais da CONTRATADA que porventura venham a realizar serviços nas dependências do CONTRATANTE, tais como nos casos de treinamento, por exemplo
- 19.14 O 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 o CONTRATANTE ou, ainda, cuja qualificação demonstrada mostre-se aquém do necessário para garantir a qualidade dos produtos a serem entregues e dos serviços desempenhados.

- 19.15 Para efeito do disposto no item acima, comportamento inadequado no ambiente de trabalho deve ser entendido à luz do artigo 37 da Constituição Federal vigente, onde são estabelecidos os princípios fundamentais que norteiam a Administração Pública Direta e Indireta em todo território brasileiro, com especial atenção à legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. Para solicitação de substituição de profissional em que a motivação seja o comportamento inadequado, será concedida, conforme determina a legislação vigente, ampla defesa a fim de que sejam apresentados os argumentos contraditórios à situação ou à conduta desabonadas.
- 19.16 A substituição de profissionais, seja por iniciativa da CONTRATADA ou por exigência do CONTRATANTE (neste último caso, conforme condições previstas no item anterior), não poderá acarretar prejuízos a este (isto é, ao 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.
- 19.17 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 do CONTRATANTE.
- 19.18 Será aplicada multa equivalente a 0,01% (um centésimo por cento) do valor total atualizado do Contrato por dia útil de atraso na substituição de profissional, nos termos do **item 19.16**, motivada por solicitação do 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.
- 19.19 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.

EVENTOS RELACIONADOS A O.S.

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

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

19.22 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 item 14.11	Multa de 5% sobre o valor da O.S.
Rejeição Definitiva do <u>Atendimento</u> da O.S. nos termos do disposto no “ Subtítulo 5 Rejeição definitiva ” da seção 14 Do tratamento de Ordens de Serviço .	Multa de 5% sobre o valor da O.S.
Atraso injustificado na conclusão do atendimento de Ordem de Serviço que ultrapasse 25% do tempo originalmente previsto para conclusão da mesma O.S.	Multa de 0,5% sobre o valor da O.S. para cada dia de atraso (em dias corridos).
Inexecução dos testes estabelecidos no planejamento da O.S. ou não apresentação das evidências de realização desses testes.	Multa de 5% sobre o valor da O.S.
Erro em funcionalidade prevista na O.S. que tenha impedido a abertura de alguma das Unidades do CONTRATANTE.	Multa de 5% sobre o valor da O.S.

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

SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO DE QUE TRATA O ITEM 20.2

- 19.23 Será aplicada multa equivalente a 5% (cinco por cento) sobre o valor mensal fixo da Licença de Uso que inclui o Serviço de Suporte Técnico Especializado, 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.
- 19.24 A multa citada no parágrafo anterior será acrescida de 5% (cinco por cento) para cada mês consecutivo de aplicação. Assim, caso o estoque de demandas com prazo vencido supere 20% por mais de um mês consecutivo, no primeiro mês de descumprimento será aplicada multa de 5%; no segundo mês será aplicada multa de 10%; no terceiro, 15%, e assim sucessivamente. Após 06 (seis) meses consecutivos de aplicação de multa, serão tomadas ações administrativas com vistas à rescisão do Contrato, por inexecução parcial.
- 19.25 Havendo atraso no atendimento de qualquer demanda pertinente ao **Suporte Técnico Especializado**, considerando-se o tempo máximo de atendimento e o nível de criticidade que estiverem definidos na **seção 7 Níveis Mínimos de Serviço (NMS)** para o tipo de demanda em questão, o CONTRATANTE aplicará as sanções previstas nas Tabelas 2, 3 e 4, abaixo, cujos percentuais de multa (isto é, os indicados nessas tabelas) incidirão sobre o valor mensal fixo da Licença de Uso.
- 19.26 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.

Nível 1 (criticidade da demanda com base nos Níveis Mínimos de Serviço)			
Atraso na Solução Contorno em dias corridos	Sanção	Atraso na Solução Definitiva em dias corridos	Sanção
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 2 – Sanções aplicáveis em razão de atraso no atendimento de demandas de Nível 1

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

Tabela 3 – Sanções aplicáveis em razão de atraso no atendimento de demandas de Nível 2

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

Tabela 4 – Sanções aplicáveis em razão de atraso no atendimento de demandas de Nível 3

USO INDEVIDO DE INFORMAÇÕES

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

INEXECUÇÃO PARCIAL E INEXECUÇÃO TOTAL DO CONTRATO

19.28 Sem prejuízo de aplicação do disposto nos demais itens desta Seção, será aplicada multa equivalente a 2,5% sobre o valor total do Contrato por **inexecução parcial** do objeto do Contrato.

19.29 Sem prejuízo de aplicação do disposto nos demais itens desta Seção, será aplicada multa equivalente a 5% sobre o valor total do Contrato **por inexecução total** do objeto do Contrato.

19.30 A inexecução total do Contrato e, a critério do CONTRATANTE, a inexecução parcial, ambas nas condições previstas neste Termo de Referência, descumprimentos de condições contratuais, reiteradas aplicações de multas ou ainda sistemáticos descumprimentos dos Níveis Mínimos de Serviço, sem adoção tempestiva das medidas saneadoras solicitadas pelo CONTRATANTE, podem ensejar:

a) Rescisão contratual;

b) Sanção de Suspensão nos termos definidos na Lei nº 13.303/2016 e neste Termo de Referência

DESCUMPRIMENTO DAS DEMAIS OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

19.31 Será aplicada multa de 1% (um por cento) sobre o valor total atualizado do Contrato em caso de descumprimento do disposto na **seção 15.3 – Da Transição contratual e repasse de conhecimento**

19.32 Será aplicada multa de 0,05% (cinco centésimos por cento) sobre o valor total atualizado do Contrato para cada evento que implicar em descumprimento das demais obrigações contratuais não elencadas nesta Seção

20 Do Pagamento

20.1 Após medição, avaliação e aprovação do CONTRATANTE conforme condições contratuais, os serviços realizados pela CONTRATADA serão pagos mediante Faturas/Notas Fiscais relativas aos serviços efetivamente concluídos no período de apuração em questão e conforme os níveis de serviço apurados pelo agente de fiscalização do CONTRATANTE por ocasião do recebimento parcial e/ou definitivo, isto é, conforme o respectivo fator de atendimento relacionado aos níveis de serviço previstos na **seção 7 Níveis Mínimos de Serviço (NMS)**, sendo que:

- I. Essas Notas Fiscais/Faturas não deverão ser emitidas sem o respectivo **aceite formal**, o qual se realiza exclusivamente por servidor(es) do 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;
- II. 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 o 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”;
- III. 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”;
- IV. 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 no tocante a vícios aparentes”;
- V. 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 pelo CONTRATANTE, no prazo de até 05 (cinco) dias úteis;

- VI. 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 pelo CONTRATANTE, no prazo de até 05 (cinco) dias úteis;
 - VII. 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 pelo CONTRATANTE, no prazo de até 30 (trinta) dias úteis;
 - VIII. A Nota Fiscal/Fatura somente poderá ser emitida após recebimento parcial ou após o recebimento definitivo, conforme for o caso, e o prazo para o 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;
 - IX. Deverão ser respeitados o fluxo e as condições descritas nos demais itens desta Subseção, sem prejuízo das demais determinações contratuais.
- 20.2 Para efeito deste Termo de Referência, é disponibilizado pela CONTRATADA, por meio da equipe referida no **item 1.1.3** um **Suporte Técnico Especializado**, incluso na **alínea I do item 1.1.1**, ao CONTRATANTE, mediante o qual este (isto é, o CONTRATANTE) pode solicitar todos os serviços previstos no **item 1.1.4** ou, ainda, uma parte destes, conforme a necessidade. Por esse Suporte Técnico Especializado, desde que as solicitações do 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 na **seção 7 Níveis Mínimos de Serviço (NMS)**. Havendo descumprimento desses níveis mínimos de serviço, o valor mensal da Licença de Uso, correspondente a esse Serviço de Suporte Técnico Especializado será abatido por valores de redução calculados conforme critérios previstos na referida Seção
- 20.3 Mensalmente, a partir do primeiro dia útil após o encerramento do período de apuração, a CONTRATADA deverá entregar ao agente de fiscalização técnica designado pelo CONTRATANTE o Relatório do Serviço de Suporte Técnico Especializado, sintetizando neste as atividades do Serviço de Suporte Técnico Especializado que, durante o período de apuração, foram realizadas pela equipe da CONTRATADA referida no **item 1.1.3**

20.4 A CONTRATADA deverá indicar no Relatório do Serviço de Suporte Técnico Especializado 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 a **seção 7 Níveis Mínimos de Serviço (NMS)**, sendo uma condição necessária para o CONTRATANTE emitir Termo de Recebimento Parcial (ou Termo de Recebimento Definitivo, se for o caso) em relação às atividades elencadas no Serviço de Suporte Técnico Especializado para o período de apuração em questão.

20.5 Para pagamento da Licença de Uso que inclui o Serviço de Suporte Técnico Especializado, deverá ser respeitado o seguinte fluxo:

a) A partir do dia em que o **Relatório do Suporte Técnico Especializado** for entregue ao agente de fiscalização designado pelo CONTRATANTE, começará a ser contado o prazo para **Recebimento Provisório**, conforme definido no **inciso V do item 20.1**.

b) A partir do dia em que o CONTRATANTE formalizar o Recebimento Provisório ou a partir do vencimento do respectivo prazo máximo (**inciso V do item 20.1**), o que ocorrer primeiro, iniciará a contagem do prazo para Recebimento Parcial das atividades elencadas no Relatório do Suporte Técnico Especializado, conforme definido no **inciso VI do item 20.1**. Dentro desse prazo para Recebimento Parcial, o agente de fiscalização designado pelo CONTRATANTE deverá apurar o nível de serviço alcançado na execução dos serviços e aprovar ou não a entrega, bem como formalizar ou não o Recebimento Parcial e, conseqüentemente, autorizar ou não a emissão da respectiva Nota Fiscal/Fatura.

c) 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 pelo 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, nos termos do **item 20.3**. A cada reapresentação desse relatório, abrem-se novamente os prazos para Recebimento Provisório e para Recebimento Parcial, conforme fluxo descrito no item anterior, podendo tais prazos — apenas nesta hipótese de correção — ser reduzidos à metade, se houver anuência do CONTRATANTE.

20.6 Durante a Fase de Implantação (**alínea II do item 1.1.1**), os pagamentos para a CONTRATADA serão realizados sob o seguinte critério:

a) À medida que cada fase for 100% concluída, de acordo com a tabela abaixo:

FASE DA IMPLANTAÇÃO	PERCENTUAL PAGO	TEMPO MÁXIMO PREVISTO PARA CONCLUSÃO DAS FASES DE IMPLANTAÇÃO
Fase 1 – Planejamento	20%	até 5 (cinco) dias corridos após assinatura do contrato

Fase 2 – Suporte às instalações	15%	até 5 (cinco) dias corridos após conclusão da Fase 1
Fase 3 – Suporte à Implantação.	40%	até 10 (dez) dias corridos após a Fase 2
Fase 4 – <i>Rollout</i>	25%	até 10 (dez) dias após a conclusão da Fase 3
TOTAL	100%	ATÉ 30 DIAS

- b) Os Pagamentos Mensais da licença de uso (alínea I do item 1.1.1), iniciarão após a Fase de Implantação ser declarada 100% concluída ou imediatamente, no caso da Empresa Contratada vencedora do Certame ser a atual prestadora dos serviços, cuja Fase se mostrará desnecessária Durante a Fase de Implantação (**alínea II do item 1.1.1**), os pagamentos para a CONTRATADA serão realizados sob o seguinte critério.
- 20.7 No caso de atendimentos de Ordens de Serviço pela Fábrica de Software da CONTRATADA, em consonância com os serviços da **alínea IV do item 1.1.1**, o aceite formal tratado no **inciso I do item 20.1** se dará por meio de Termo de Recebimento Parcial devidamente assinado por profissional designado pelo 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 no próprio **item 20.1** e no **item 14.20** Neste caso, o Termo de Recebimento Parcial deverá, por exemplo, informar o esforço em Pontos de Função, nos termos da **seção 6.2 – Da medição dos serviços**, 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, calculado conforme a **seção 7 Níveis Mínimos de Serviço (NMS)**.
- 20.8 O pagamento de O.S. poderá ser feito por etapas, desde que estas tenham sido previstas na abertura ou na aprovação do planejamento da O.S. nos termos do **item 14.16**.
- 20.9 Para todo e qualquer serviço ou conjunto de serviços em que houver descumprimento de níveis mínimos de serviço nos termos da **seção 7 Níveis Mínimos de Serviço (NMS)**, a respectiva Nota Fiscal/Fatura emitida pela CONTRATADA deverá apresentar o valor final já abatido pelos valores de redução apurados e com a discriminação destes, conforme disposto na **seção 7**.

- 20.10 Apenas os serviços efetivamente concluídos e recebidos pelo CONTRATANTE deverão constar na Nota Fiscal/Fatura, sendo que esta deverá ser emitida somente após o agente de fiscalização designado pelo CONTRATANTE aprovar os respectivos serviços mediante Termo de Recebimento Parcial, documento este que se constitui no aceite formal dos serviços executados pela CONTRATADA, para todo o grupo de serviços elencados nas alíneas **do item 1.1.1**, conforme o caso. Em razão disso, essa Nota Fiscal/Fatura não poderá ser paga caso o profissional designado pelo CONTRATANTE identifique divergência em relação às entregas das fases de Implantação, ao Relatório do Serviço de Suporte Técnico Especializado, ou em relação à avaliação do Treinamento.
- 20.11 Em relação aos aspectos administrativos da Nota Fiscal/Fatura, inclusive com relação aos documentos de regularidade jurídico-fiscal, por exemplo, a CONTRATADA deverá cumprir as determinações previstas no instrumento de Contrato.
- 20.12 Os custos relacionados aos deslocamentos de profissionais da CONTRATADA, ocorridos em função de entendimento, validação ou ainda por outros motivos, serão por conta da CONTRATADA

ADENDO I - DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DAS CONDIÇÕES DE SUSTENTABILIDADE

[Nome da empresa], CNPJ n.º _____ sediada [Endereço completo], declara sob as penas da lei, que:

- a) Não permite a prática de trabalho análogo ao escravo ou qualquer outra forma de trabalho ilegal, bem como implementa esforços junto aos seus respectivos fornecedores de produtos e serviços, a fim de que esses também se comprometam no mesmo sentido.
- b) Não emprega menores de 18 anos para trabalho noturno, perigoso ou insalubre, e menores de dezesseis anos para qualquer trabalho, com exceção a categoria de Menor Aprendiz.
- c) Não permite a prática ou a manutenção de discriminação limitativa ao acesso na relação de emprego, ou negativa com relação a sexo, origem, raça, cor, condição física, religião, estado civil, idade, situação familiar ou estado gravídico, bem como a implementa esforços nesse sentido junto aos seus respectivos fornecedores.
- d) Respeita o direito de formar ou associar-se a sindicatos, bem como negociar coletivamente, assegurando que não haja represálias.
- e) Busca a incorporação em sua gestão dos Princípios do Pacto Global, disponível em <http://www.pactoglobal.org.br/10-principios>, bem como o alinhamento com as diretrizes da Política de Responsabilidade Socioambiental do Banpará disponível em <http://www.Banpará.b.br/media/187386/prsa.pdf>.
- e) Protege e preserva o meio ambiente, bem como busca prevenir e erradicar práticas que lhe sejam danosas, exercendo suas atividades em observância dos atos legais, normativos e administrativos relativos as áreas de meio ambiente, emanadas das esferas federal, estaduais e municipais e implementando ainda esforços nesse sentido junto aos respectivos fornecedores;
- g) desenvolve suas atividades respeitando a legislação ambiental, fiscal, trabalhista, previdenciária e social locais, bem como os demais dispositivos legais relacionados a proteção dos direitos humanos, abstendo-se de impor aos colaboradores condições ultrajantes, sub-humanas ou degradantes de trabalho. Para o disposto desse artigo define-se:
 - i. “Condições ultrajantes”: condições que expõe o indivíduo de forma ofensiva insultante, imoral ou que fere ou afronta os princípios ou interesses normais, de bom senso, do indivíduo.
 - ii. “Condições sub-humanas”: tudo que está abaixo da condição humana como condição de degradação, condição de degradação abaixo dos limites do que pode ser considerado humano, situação abaixo da linha da pobreza.

- iii. “Condições degradantes de trabalho”: condições que expõe o indivíduo a humilhação, degradação, privação de graus, títulos, dignidades, desonra, negação de direitos inerentes a cidadania ou que o condicione a situação de semelhante a escravidão.

Local e Data

Nome e Identidade do Declarante

ADENDO II - NORMAS DE REQUISITOS DE SEGURANÇA PARA CONTROLE DE ACESSO E AUDITORIA NOS SISTEMAS CORPORATIVOS

1.1 – OBJETIVOS

- a) 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.
- b) Autenticar somente as pessoas que podem utilizar os sistemas corporativos da instituição;
- c) Garantir a utilização de informações sensíveis e confidenciais, somente por pessoas autorizadas, de acordo com o seu perfil funcional;
- d) Registrar as ações realizadas por todos os usuários nos sistemas corporativos.

1.2 – JUSTIFICATIVA

As normas de segurança NBR ISO / IEC 27001 e 27002 recomendam como requisitos de segurança da informação a criação de: Controles de Acesso e Auditoria de Logs nos sistemas corporativos. A cada usuário é permitido visualizar e executar somente as transações autorizadas a determinados sistemas de acordo com o seu perfil funcional, 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

1.3 – NORMAS GERAIS

Com base nas recomendações de normas de segurança 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:

- Realiza movimentação financeira em contas de clientes (PF/PJ/Governo/Prefeitura);
- Realiza movimentação financeira em contas da instituição financeira (Banpará);
- Realiza movimentação de dados de clientes (PF/PJ/Governo/Prefeitura);
- Sistemas com acesso externo ou integrado a um sistema externo;
- Possui integração com órgãos/entidades regulamentadoras;
- Possui integração com órgãos/entidades de apoio ao sistema financeiro nacional;
- Possui integração com sistema que realize movimentação financeira, seja da instituição ou cliente independente da sua natureza;

- Possui integração com parceiros de negócio;
- Gera arquivos de natureza legal;
- 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.

1.3.1 - 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:

1.3.1.1 - O SGA é um sistema de gerenciamento de identidade que consiste em um ambiente centralizado para controle de privilégios de usuários e grupos de usuários, no seu próprio universo e no universo dos Sistemas Clientes (sistemas corporativos do Banpará) 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.

1.3.1.2 - 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.

1.3.1.3 - 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.

1.3.1.4 - Consideram-se novos sistemas como sistemas sob a responsabilidade da SUATI/SUINS/SUDEM, 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.

1.3.2 - 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.

1.3.2.1 - 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 (Anexo III / IV / V / VI) e para sistemas não críticos (Anexo VII) é imprescindível possuir gestão de: usuário, senha, perfis, perfil temporário, log transacional e de segurança; e multi sessão.

1.3.3- 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.

1.3.4 - 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.

1.3.5 Usar ferramentas de teste, como o OWASP Zed Attack Proxy Project, que analisa o comportamento da aplicação e aponta possíveis vulnerabilidades de segurança. A gravidade de risco da aplicação para o teste supracitado deve ser mínima, caso seja maior deve ser submetida a área de T.I e segurança da informação da CONTRATANTE para avaliação e verificação das fragilidades.

1.4 - ESPECIFICAÇÕES DE INTEROPERABILIDADE PARA CONTROLE DE ACESSO

1.4.1 – A tecnologia utilizada para a comunicação entre os Sistemas (SGA e Clientes) será Webservice, a qual possibilita interoperabilidade entre aplicações distribuídas e heterogêneas quanto a suas particularidades de implementação.

1.4.2 – A integração e as trocas de mensagens entre os sistemas clientes e o SGA deverão seguir as recomendações contidas no Manual Técnico Web Services a ser disponibilizado pelo BANPARÁ.

1.4.3 Deverá suportar identificação e validação de estações.

1.4.4 Deverá permitir que os usuários identifiquem-se e autenticuem-se perante o sistema, a partir de base de dados externas como LDAPS, utilizando protocolos de autenticação seguros (TLS/SSL).

1.4.5 Deverá permitir a implementação de política de formação de senhas.

1.4.6 Deverá permitir a implementação de política de troca de senhas.

1.4.7 Deverá prover armazenamento seguro das senhas através de criptografia.

1.4.8 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:

- a) Dos acessos dos sistemas que serão gerenciados e suas transações;
- b) Dos perfis dos usuários;
- c) Das contas dos usuários com um dos status abaixo:
 - Ativo: o usuário está habilitado a utilizar o sistema;
 - 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.
 - 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.
- d) Da definição e consulta de logs dos sistemas.

1.4.9 – Os critérios de acesso para Autenticação e Autorização deverão atender aos seguintes requisitos:

- a) O acesso a um sistema corporativo deverá ser autenticado pelo SGA, devendo ser repassado para validação: a matrícula do sistema, login e senha do usuário, conforme definido no MTWS (Manual Técnico de Webservice). Ou pelo sistema legado que módulo próprio de gestão de acesso.
- b) O SGA deverá identificar o sistema cliente solicitante, e validar os dados de usuário e senha além de registrar os dados repassados no log. Caso o sistema legado possua controle de acesso próprio deve validar dados do usuário e registrar log de acesso.
- c) Após a validação dos dados o SGA repassará ao sistema solicitante os dados de autenticação, assim como todas as permissões definidas pelo perfil funcional do usuário. 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.
- d) Caso o parâmetro *status* do usuário esteja inativo, o SGA repassará as informações referentes à inatividade, inserindo-os nos parâmetros de retorno e enviando-os ao sistema solicitante para tratamento e apresentação ao usuário. 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.
- e) No caso em que o usuário inserir os parâmetros de autenticação (senha ou login) errados, após tentativas sem sucesso, o sistema cliente deverá informar ao usuário o bloqueio do seu acesso, indicando providências para a normalização. O número de tentativas sem sucesso serão definidas conforme políticas de segurança parametrizáveis no SGA ou no controle de acesso próprio do legado.
- f) Os sistemas clientes (integrados) ao SGA não devem permitir multisessão por usuário.

- g) 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 crítico ao tentar fazer login na segunda sessão deve ser questionado ao usuário se deseja continuar com sessão que está ativa ou iniciar nova.
- h) 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.

1.4.10 – Os critérios parametrizáveis de Troca de Senha deverão atender aos seguintes requisitos:

- a) Na troca de senha, através do sistema gerenciado, o mesmo deverá repassar ao SGA as informações necessárias para o registro da última manutenção de usuário conforme definido no MTWS (Manual Técnico de WebService).
- b) 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.
- c) 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.
- d) 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.
- e) 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.

1.4.11 – Os critérios de Permissões e Grupos de acesso deverão atender aos seguintes requisitos para sistemas integrados ao SGA:

- a) As permissões liberadas, específicas de cada sistema, serão liberadas para o Grupo de Acesso e repassadas no momento da autenticação através dos parâmetros definidos no MTWS.
- b) Os usuários serão vinculados ao(s) Grupo(s) de Acesso, podendo ser definido período para o(s) mesmo(s).

1.4.12 - Os critérios de Permissões e Perfil de acesso deverão atender aos seguintes requisitos para sistemas legados com/integrados módulo de acesso próprio:

- a) 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.
- b) Os usuários serão vinculados ao(s) Perfil(s) de Acesso, podendo ser definido período para o(s) mesmo(s) como perfil temporário.

1.4.13 Para versão web deve protocolo https e usar SSL (TSL 1.2) no servidor e também rodar o certificado SSL para comunicação.

1.4.14 Não permitir que senha copiada ou que esteja na área de transferência seja colada no campo senha para fazer login.

1.4.15 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.

1.4.16 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.

1.4.17 Permitir que somente usuários credenciados configurem seu funcionamento da melhor maneira que convier ao banpará.

1.4.18 AUTORIZAÇÃO E CONTROLE DE ACESSO

1.4.18.1 Deverá possuir níveis de permissão de acessos às funcionalidades da Solução de forma parametrizável, permitindo inclusão/exclusão de usuários em lote/arquivo.

1.4.18.2 Deverá suportar a configuração do período de inatividade das sessões individuais de usuário, usando o timeout da sessão, para disparar um screensaver protegido por senha.

1.4.18.3 Deverá possuir um módulo independente de autorização de usuários de modo a, futuramente, agilizar integração com sistema de autorização ou active directory do BANPARÁ.

1.4.18.4 Deverá suportar o controle de timeout de sessão de forma parametrizável.

1.4.18.5 Deverá implementar os mecanismos de autenticação e autorização por intermédio das ferramentas RACF e/ou LDAP.

1.5 - ESPECIFICAÇÕES DE INTEROPERABILIDADE PARA TRILHAS DE AUDITORIA

1.5.1 - As especificações desse item deverão existir para os sistemas categorizados como críticos e não críticos tanto sistemas novos como legados.

1.5.1.1 – 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.

1.5.1.2 Dados referenciados da transação.

1.5.1.3 Deverá possuir trilha de auditoria protegida contra acessos não autorizados.

1.5.1.4 Deverá permitir pesquisa por meio de consulta e/ou impressão de relatório específico, obedecendo ao nível de acesso do usuário autorizado.

1.5.1.5 Deverá realizar arquivamento automático de informações de auditoria em mídia digital ou outro meio eletrônico quando a área de armazenamento da trilha de auditoria atingir seu volume máximo de armazenamento.

1.5.2 – Os critérios de Log de Auditoria deverão atender aos seguintes requisitos:

a) São consideradas duas categorias de Log: **Log de Segurança de Acesso** e **Log de Transações**.

- O **Log de Segurança** corresponde aos registros efetuados dentro do ambiente do SGA, 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.
- O **Log de Transações**: corresponde às mensagens de eventos de: Erros, Avisos, Falhas e demais transações específicas de ações efetuadas pelo usuário durante a interação nos sistemas clientes.

b) O **Log de Segurança** 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:

- Usuário de rede;
- Login do Usuário;
- Grupo (perfil) do usuário;
- Operação;
- Contexto ();
- Endereço IP e porta lógica que realizou as transações;
- Nome de máquina (Hostname);
- A data e hora de evento do usuário, sendo (recomendável o uso do relógio do sistema e não o do host);
- MAC Address;
- Geolocalização;
- Os registros das informações deverão ser mantidos em base de dados em

ambiente de produção por período definido pela SUROP.

- c) O Log de Transação de cada sistema cliente deverá ser armazenado em banco de dados próprio, possibilitando o acesso a partir do SGA aos registros deste contendo os seguintes parâmetros:
- Login do usuário;
 - Endereço IP com porta lógica do acesso e Hostname da máquina que realizou as transações;
 - A data e hora de evento do usuário sendo (recomendável o uso do relógio do sistema e não o do *host*) com geolocalização;
 - Usuário de rede;
 - Perfil do usuário;
 - 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 à ação salva;
 - Módulo Acessado;
 - Relatório do Log com permissão para salvar e imprimir, de acordo com a necessidade do usuário que está consultando o log.
- f) 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:
- Login do usuário;
 - Endereço IP com porta lógica do acesso e Hostname da máquina que realizou as transações;
 - A data e hora de evento do usuário sendo (recomendável o uso do relógio do sistema e não o do *host*) com geolocalização;
 - Usuário de rede;
 - 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 à ação salva;
 - Módulo Acessado;
 - Relatório do Log com permissão para salvar e imprimir, de acordo com a necessidade do usuário que está consultando o log.
- g) Eventos a serem registrados:
- operações de login e logout;
 - acessos a todas as telas ou seções do sistema;
 - acesso a informações com alguma restrição (eg documentos sigilosos, processos em segredo de justiça, dados pessoais ou bancários)
 - documentos sigilosos, processos em segredo de justiça, dados pessoais ou ba operações de consulta, inclusão, alteração ou exclusão de registros no banco de dados;
 - alteração de perfil de acesso ou status de usuários (para sistemas que possuem acesso com diferentes perfis)
 - execução de jobs e tarefas automatizadas
- h) 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 acesso ou nos sistemas integrados, e o que foi feito manualmente no banco de dados.

- 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.
 - 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.
- i) 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.
 - j) 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.
 - k) Sistema deve permitir a consulta de logs de auditoria dos sistemas integrados a ele.
 - l) 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.
 - m) O sistema deve permitir a exportação de logs de auditoria parametrizado para um determinado sistema ou grupo ou usuário para um arquivo.
 - n) 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.
 - o) 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.
 - p) O sistema deve permitir relatórios dos logs de auditoria conforme a seguir:
 - o Relatório Auditoria
 - Sistema:

- Módulo:
 - Documento:
 - Função:
 - Usuário de sistema:
 - Usuário de banco de dados:
 - Usuário de rede:
 - IP:
 - Data Inicial:
 - Data Final:
 - Empresa:
 - Unidade:
 - Data:
 - Operação:
 - Banco:
 - Tabela:
 - Comando Sql:
 - Mudança:
 - Nº de Linhas Incluída(s):
 - Registros Incluído(s): Nº Linha, Coluna, Descrição Coluna, Valor
- o Relatório Auditoria Gestor:
- Sistema:
 - Módulo:
 - Documento:
 - Função:
 - Usuário de sistema:
 - Usuário de rede:
 - IP:
 - Data Inicial:
 - Data Final:
 - Empresa:
 - Unidade:
 - Data:
 - Operação:
 - Banco:
 - Tabela:
 - Nº de Linhas Incluída(s):
 - Registros Incluído(s): Nº Linha, Coluna, Descrição Coluna, Valor

1.6. RELATÓRIOS:

1. 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.

2. Deverá ser fornecido a consulta e relatório contendo as informações do sistema/módulo, usuários, quantidade de acesso, data e hora do último acesso
3. Disponibilizar a exportação dos relatórios para arquivos do tipo documento (.rtf), planilhas (.xls) e formato de documento portátil (.pdf)
4. Disponibilizar relatório com mapeamento de perfil x funcionalidade por sistema nas seguintes estruturas:
 - Imprimir em paisagem
 - Sistema Integrado
 - 1ª coluna: funcionalidades
 - Seguir a estrutura a seguir:
 - Sistema
 - Módulo>>Menu >> Transação >> Função
 - Módulo>>Menu >> Transação >> Função [Botão] Editar
 - A partir da segunda coluna incluir um perfil por coluna até terminar todos os perfis que possuem acesso ao sistema.
 - As colunas dos perfis devem ser preenchidas com: S: Possui permissão ou N: Não possui permissão.
 - A última coluna após terminar os perfis que possuem acesso deve ser incluída a Legenda do mapeamento:
 - Permissão:
 - S: Possui permissão
 - N: Não possui permissão.
 - Legenda perfis de acesso:
 - 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.
 - Responsável pelas definições: área gestora do sistema.
 - Responsável pela Estruturação: quem parametrizou no sistema de gestão de acessos do SPA as permissões dos perfis para o sistema integrado.
5. Disponibilizar relatório com mapeamento com todas as permissões do usuário por sistema que possui acesso, sendo cada sistema na estrutura do item 4.
6. 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.

7. 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.
8. 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.

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.

1.7. CONFIDENCIALIDADE E INTEGRIDADE

1.7.1. Deverá manter informações confidenciais criptografadas independente da mídia de armazenamento.

1.7.2. Deverá suportar, no mínimo, os algoritmos de criptografia definidos no padrão JCA (Java Cryptographic Architecture) para garantia de sigilo de comunicação.

1.7.3. Deverá suportar, no mínimo, os algoritmos de criptografia definidos no padrão JCA (Java Cryptographic Architecture) para proteção de dados sigilosos armazenados.

1.8. A arquitetura do sistema deverá ser avaliada pelas áreas de risco em fraude eletrônica e segurança da informação.

1.9. Sistema deve seguir o padrão de logs usado na instituição (BANPARÁ).

1.10. CLIENTE WEB

1.10.1. Deverá suportar acesso por meio de qualquer navegador web (browser).

1.10.2. Deverá suportar o protocolo HTTPS.

1.10.3. Deverá possuir controle parametrizável de timeout de sessão.

1.10.4. Deverá permitir a gravação do log para uma agência, para um grupo de agências e para todas as agências configuradas no servidor de aplicação (Application Server).

1.10.5. Deverá possuir baixo acoplamento, permitindo que novos serviços e manutenções corretivas sejam disponibilizados separadamente, ou em conjunto

de transações, e não por pacote de atualização de todo o aplicativo, e que estes não deverão indisponibilizar os demais módulos/transações do sistema.

- 1.10.6. Deverá permitir que novas funcionalidades sejam adicionadas sem impactos (inconsistências) nos módulos pré-existentes.
- 1.10.7. Deverá possuir um mapeamento das interdependências dos componentes que compõem o aplicativo, de forma que em caso de alteração/implementação, não seja necessário testar os componentes não afetados.
- 1.10.8. Deverá suportar a integração com, no mínimo, os seguintes padrões de mercado: XML, HTML, ISO, HTTPS, SSL e mensageria MQ.
- 1.10.9. Deverá suportar Certificação Digital no padrão X509
 - 1.10.9.1. Deverá ser parametrizável de forma que seja possível definir, para os perfis a serem definidos pela BANPARÁ, níveis de permissão de acessos a todos os recursos e módulos do sistema.
 - 1.10.9.2. Deverá permitir parametrização tanto de configurações do sistema como de lógica das regras de negócios, com registro das ações em log.
- 1.10.10. Todas as alterações em parâmetros devem ser registradas em log, mostrando no mínimo identificação da estação, usuário, data/hora e ação realizada.
- 1.10.11. Deverá permitir conexão com ferramentas de mercado voltadas à cobrança e à prevenção de fraude;
- 1.10.12. Deverá suportar arquitetura com servidores em cluster, de banco de dados e de aplicação, bem como diversas configurações de RAID, devendo a Solução ser compatível com esses recursos.
- 1.10.13. Deverá prever processamento simultâneo em dois (2) sites distintos, distantes pelo menos 3 km a 12 km do outro, com balanceamento de carga.
- 1.10.14. A Solução deve ser customizada de forma a permitir a instalação em ambiente de alta disponibilidade, com redundância.
- 1.10.15. Deverá ser capaz de montar dinamicamente menus personalizados de acordo com o perfil do usuário, de forma que sejam inibidos os serviços a usuários não autorizados.
- 1.10.16. Deverá dispor de gerenciamento de relatórios da BANPARÁ em tempo real.
DE
- 1.10.17. Deverá possuir simuladores de testes das transações, inclusive simuladores de comunicação com o host.
- 1.10.18. As interfaces com o usuário (telas, formulários, relatórios, mensagens de erros),

e todas as outras formas de interação com o usuário, deverão estar em português do Brasil.

- 1.10.19. Deverá permitir controles centralizados da manutenção e atualização das aplicações.
- 1.10.20. Deverá possuir módulo de monitoração com geração de logs e armazenamento de dados históricos de desempenho, falhas, disponibilidade da solução, disponibilidade e desempenho de cada funcionalidade da Solução e ainda deverá estar integrado com a solução de monitoração da BANPARÁ (Módulo TEC do framework IBM Tivoli)
- 1.10.21. Deverá ter dispositivo, tipo sonda, capaz de avisar rotineiramente ao ambiente PRD que está ativa e operante.
- 1.10.22. A monitoração não deverá comprometer o desempenho do sistema, seja qual for o seu nível de configuração
- 1.11. Utilizar o protocolo SHA256 ao invés do SHA1 que está em desuso ou superior.
- 1.12. Os dados não devem trafegar, em hipótese nenhuma, limpos e sim com criptografia.
- 1.13. É necessário que seja gravado histórico das funcionalidades do sistema
- 1.14. Geração de HASH único (SHA2-512) para criptografia de senha armazenada, com capacidade de ser alterada sem ônus por SUROP/GESEI.
- 1.15. Encriptar (RSA3072) a senha do cliente para o tráfego, sendo que a chave pública com validade parametrizável, ou seja, pode ser alterada em qualquer momento e o sistema se adequa a nova chave para as novas transações. Assim como informações temporárias para que um usuário não possa modifica-las em caso de fraude ao sistema.
 - 1.15.1. Controle para não-repúdio e registro de entrega.
- 1.16. Necessário que a url https a ser utilizada use um certificado twoway e token de sessão na comunicação entre os servidores, sendo parametrizável o tempo de vida desse token e uma vez usado o número do token o mesmo não poderá ser utilizado novamente. Validação entre token de sessão e token do cookie, se for o caso.
- 1.17. Se sistema web não deve permitir alteração de informações que o mesmo utiliza, ou seja, correspondência 1-1 entre informação de sistema e de banco. E utilizar WS-ReliableMessaging para integração entre sistemas.
- 1.18. Sistema deve prevenir os seguintes ataques: tratamento inadequado de erros e exceções (ERROR HANDLING) , ataque de formação de strings (FORMAT STRINGS ATTACKS) , estouro de memória (BUFFER OVERFLOW), estouro de inteiros (INTEGER OVERFLOW), caminho reverso (PATH TRAVERSAL), execução com privilégios desnecessários, ataques de enumeração (ENUMERATION), injeção de

comandos (COMMAND INJECTION), injeção de códigos SQL (SQL INJECTION), upload de arquivos potencialmente perigosos, senhas incluídas no código fonte do sistema (USE OF HARD-CODED PASSWORD), cross-site scripting (XSS), força bruta e uso de robôs automatizados, interceptação do fluxo de comunicação.

1.19. Quanto a segurança de banco de dados:

- a) Não incluir strings de conexão na aplicação. Estas informações devem estar em um arquivo de configuração isolado em um ambiente confiável e os dados criptografados;
- b) Usar procedimentos armazenados (stored procedures) para abstrair o acesso aos dados e permitir a remoção de permissões das tabelas no banco de dados;
- c) Usar variáveis e consultas parametrizadas fortemente “tipadas”;
- d) Utilizar validação de entrada/saída e assegurar a abordagem de meta caracteres (escaping) em instruções SQL. Se houver falha, o comando não deverá ser executado;
- e) A aplicação deve conectar-se ao banco de dados com diferentes credenciais de segurança para cada tipo de configuração e publicação de sistemas.

- MODELO DE ATESTADOS E DECLARAÇÕES

INSTRUÇÕES GERAIS:

1. As **declarações** deverão ser emitidas em papel timbrado da CONTRATADA, devendo conter o nome, cargo/função, CPF, dados do documento de identidade e o telefone e e-mail de contato do(s) seu(s) representante(s) legal(ais), o(s) qual(is) deverá(ão) constar da indicação a ser apresentada no envelope da fase de habilitação.
2. Os **atestados** deverão ser emitidos:
 - 2.1. Por empresas privadas brasileiras ou órgãos ou entidades da Administração Pública direta ou indireta; e
 - 2.2. Em papel timbrado do Atestante, devendo conter nome, cargo/função, CPF, dados do documento de identidade e o telefone e e-mail de contato do seu representante, ou qualquer outra forma de que o BANPARÁ possa se valer para estabelecer contato;
 - 2.3. No caso de apresentação de documentos emitidos no exterior, estes deverão ser

traduzidos por tradutor juramentado.

3. Os modelos de atestados e declarações foram inseridos no Termo de Referência com o objetivo de padronizar as informações apresentadas, facilitar os trabalhos de análise e julgamento pela Comissão de Licitação e evitar que os licitantes ou contratados sejam inabilitados em razão de falhas ou insuficiência nas informações indicadas. Caso sejam apresentados documentos em formatação diversa, estes deverão contemplar as informações mínimas necessárias à comprovação das exigências para efeitos de habilitação e contratação.
4. Os atestados e declarações solicitados no Termo de Referência, que não tiverem modelo definido neste Anexo, deverão ser elaborados em formato livre seguindo as mesmas instruções gerais acima.

ADENDO III - MODELO DE ATESTADO E DECLARAÇÕES DE CAPACIDADE TÉCNICA

INSTRUÇÕES GERAIS:

- 1.** As **declarações** emitidas pelo Licitante deverão, preferencialmente, conter nome, cargo/função, CPF, dados do documento de identidade e o telefone e e-mail de contato do(s) seu(s) representante(s) legal(is);
- 2.** Os **atestados**:
 - 2.1.** Deverão ser emitidos por empresas privadas brasileiras ou órgãos ou entidades da Administração Pública direta ou indireta; e
 - 2.2.** Deverão, preferencialmente, conter nome, cargo/função, CPF, dados do documento de identidade e o telefone e e-mail de contato do seu representante, ou qualquer outra forma de que o Banpará possa se valer para estabelecer contato com o emitente para efeito de diligência;
 - 2.3.** No caso de apresentação de documentos emitidos no exterior, estes deverão ser traduzidos por tradutor juramentado.
- 3.** Os modelos de atestados e declarações foram inseridos no Edital com o objetivo de padronizar as informações apresentadas, facilitar os trabalhos de análise e julgamento pela Comissão de Licitação. Caso sejam apresentados documentos em formatação diversa, estes deverão contemplar as informações mínimas necessárias à comprovação das exigências para efeitos de habilitação e contratação, cabendo à Comissão de Licitação avaliar adequadamente as propostas e respectivos documentos à luz do que rege o Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará em seu Artigo 65 em relação a vícios sanáveis e a vícios insanáveis.
- 4.** Os atestados e declarações solicitados no Edital que não tiverem modelo definido neste Adendo deverão ser elaborados em formato livre seguindo as mesmas instruções gerais dos itens acima.

**MODELO 1 - ATESTADO DE EXPERIÊNCIA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS
REFERENTES AO OBJETO DESTE EDITAL**

Data: _____

Empresa Licitante: _____

CNPJ: _____

ATESTAMOS que a empresa acima referida executou ou vem executando serviços de Sustentação, além de serviços de Desenvolvimento e/ou Manutenção em sistemas de software, conforme detalhamento abaixo.

<AQUI DEVEM SER:

- **DESCRITOS OS SERVIÇOS REALIZADOS PELA EMPRESA LICITANTE;**
- **INFORMADOS OS QUANTITATIVOS E OS RESPECTIVOS CONTRATOS MEDIANTE OS QUAIS FORAM REALIZADOS TAIS SERVIÇOS; E**
- **INFORMADOS OS RESPECTIVOS PERÍODOS DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS>**

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

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

Representante da Entidade Atestante:

Nome:

Cargo / Função:

CPF: Telefone:.....

E-mail:

Documento de Identidade (número,data,emissor):

ADENDO IV - MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

IDENTIFICAÇÃO	
Contrato:	
CONTRATADA:	
Bem ou Serviço a ser avaliado:	

Por este instrumento, atestamos que houve nesta data o RECEBIMENTO PROVISÓRIO dos serviços ou bens acima identificados, sem representar qualquer tipo de aceite ou consideração sobre o adimplemento das obrigações pela CONTRATADA, uma vez que o CONTRATANTE ainda efetuará a avaliação de acordo com os critérios contratuais. Informamos que o recebimento parcial destes serviços ou bens ocorrerá em até <informar quantidade de dias> dias, desde que não ocorram problemas técnicos ou descumprimento de quaisquer obrigações contratuais.

DE ACORDO	
CONTRATANTE Agente de Fiscalização Técnica da Área de TI	CONTRATADA Preposto
_____ <Nome> Mat.:	_____ <Nome> Mat.:
_____, _____ de _____ de 20__	

ADENDO V - MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO PARCIAL PARA ATIVIDADES PERTINENTES AO SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO

	TERMO DE RECEBIMENTO PARCIAL PARA ATIVIDADES PERTINENTES AO SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO	
Identificação do Contrato:		
Identificação da CONTRATADA:		
Período de Apuração:		
<u>Item Contratual:</u> Serviço de Suporte Técnico incluso no valor mensal da Licença de Uso		
<u>Relação de chamados atendidos:</u>		
<u>Fator de Atendimento dos indicadores de nível de serviço pertinentes:</u> <i>(descrição dos níveis de serviço alcançados e respectiva demonstração de cálculos de fator de atendimento)</i>		
Data:		
Agente(s) de Fiscalização Técnica da área de TI do Contratante	Matrícula	Assinatura
Agente(s) de Fiscalização Técnica da área demandante <i>(quando for aplicável)</i>	Matrícula	Assinatura
Preposto da CONTRATADA	Identificação	Assinatura

ADENDO VI - POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

1. INTRODUÇÃO

1.1. A Política de Segurança da Informação do Banpará é uma declaração formal da instituição acerca de seu compromisso com a proteção das informações de sua propriedade e/ou sob sua guarda, devendo ser cumprida por todos os seus colaboradores.

Norma de Referência: ABNT NBR ISO IEC 27002:2013

2. OBJETIVO

2.1. Estabelecer as diretrizes a serem seguidas pelo Banco no que diz respeito à adoção de procedimentos e mecanismos relacionados à segurança da informação.

3. ABRANGÊNCIA

O CUMPRIMENTO DA POLÍTICA DE SEGURANÇA É DE RESPONSABILIDADE DE TODOS OS COLABORADORES E DOS PRESTADORES DE SERVIÇOS, OS QUAIS DEVEM OBEDECER AS DIRETRIZES INFORMADAS NESTA.

4. DIRETRIZES DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

4.1. As diretrizes abaixo elencadas constituem os pilares da Gestão de Segurança da Informação do Banco, norteando a elaboração de Normas e Procedimentos de Segurança, que devem contemplar, no mínimo, o descrito neste documento.

4.2. COMPORTAMENTO SEGURO

4.2.1. Independentemente do meio ou da forma em que se apresente, a informação faz parte do trabalho de todos os colaboradores. Portanto, são fundamentais para a proteção e salvaguarda das informações, que sejam adotados comportamentos seguros e consistentes.

4.2.2. Todos os colaboradores devem assumir atitude proativa e de engajamento no que diz respeito à proteção das informações do Banco, procurando compreender ameaças

externas que possam afetar a segurança da informação. Todo tipo de acesso à informação do Banco que não for explicitamente autorizado é proibido.

Qualquer tipo de dúvida sobre a Política de Segurança da Informação e suas Normas deve ser imediatamente esclarecido com a Superintendência de Risco Operacional – SUROP.

4.3. CONTROLE DE ACESSO FÍSICO E LÓGICO AOS AMBIENTES DE TI

4.3.1. O acesso aos locais de processamento de informações críticas ou dados sensíveis será controlado, com perímetro de segurança, ficando protegidos fisicamente contra acessos não autorizados, danos e interferências, de forma a garantir que os acessos a essas áreas ocorram somente mediante autorização expressa.

4.3.2. Os acessos aos sistemas e rede corporativa serão controlados, onde cada usuário, funcionário ou terceiro, receberá credenciais de acesso em caráter exclusivo e pessoal, não devendo divulgá-las ou compartilhá-las em hipótese alguma. Cada credencial será associada ao grupo ou perfil de acordo com o desenvolvimento da atividade laboral correspondente a lotação de cada um, de forma a garantir o acesso somente ao que for necessário e expressamente autorizado. Para utilização de credencial genérica é necessário uso de solução apropriada para esse fim (*solução de auditoria, gestão e controle de acessos privilegiados*); sendo responsabilidade do gestor do sistema comunicar quando não mais for necessário sistema correlato dessa credencial.

4.4. ATIVOS: HARDWARE E SOFTWARE

4.4.1. O Banpará disponibiliza para seus colaboradores equipamentos (computadores, notebooks, impressoras, telefones fixos e móveis, dentre outros, também conhecidos como “hardwares”) exclusivamente para o desempenho de suas atividades profissionais.

4.4.2. O Banco deve manter um inventário atualizado que identifique e documente a existência e as principais características de todos os seus ativos de informação (base de dados, arquivos, diretórios de rede, trilhas de auditoria, códigos fonte de sistemas, documentação de sistemas, manuais, planos de continuidade, etc).

4.4.3. Cada colaborador é responsável pelos arquivos que gera, recebe e envia através da infraestrutura tecnológica do Banpará, obedecendo aos critérios de classificação da Informação.

4.5. E-MAIL E INTERNET

4.5.1. O e-mail é uma ferramenta institucional que deve ser utilizada apenas para comunicações eletrônicas relacionadas às atividades laborais, não sendo permitido seu uso para fins pessoais ou que não sejam de interesse do Banpará, visando com isso, assegurar o bom uso dos recursos do Banpará e evitando desperdício causado pelo fluxo de informações não relacionadas às tarefas laborais.

4.5.2. O acesso à Internet deve ser restrito, cabendo à quem tenha permissões de acesso, usá-la de forma consciente e ética, com fins exclusivamente voltados para as atividades laborais.

4.6. CERTIFICAÇÃO DIGITAL

4.6.1. O Banpará poderá fornecer, a seu exclusivo critério, certificado digital para um funcionário (pessoal e intransferível); para autenticar determinado endereço eletrônico; ou sistema, de acordo com a atividade bancária desenvolvida.

4.7. CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO

4.7.1. As informações de propriedade do Banpará ou de terceiros, utilizadas durante as atividades do Banco, devem ser classificadas de acordo com o nível de sensibilidade que representam para o negócio a fim de indicar a necessidade, prioridade e o nível esperado de proteção quando de seu tratamento pelos colaboradores.

4.7.2. O Gerente/Superintendente, gestor, da unidade deverá ser o “proprietário da informação” e será responsável pela sua classificação e definição do grupo de acesso.

4.7.3. Níveis de Classificação

4.7.3.1. É a Categoria a ser definida para cada informação ou classe de informação, que estabelece a sensibilidade da informação em termos de preservação de sua confidencialidade.

4.7.3.2. De acordo com a ABNT NBR ISO IEC 27002:2013, deve-se evitar a criação de esquemas de classificação muito complexos utilizando diversos níveis, visto que poderá inviabilizar o processo de classificação e, conseqüentemente, o fluxo de informação. Sendo assim, o Banco optou por estabelecer 4 níveis de classificação, conforme abaixo:

#pública
#interna
#restrita
#confidencial

4.7.4. Rotulação da Informação É a forma pela qual determinada informação será apresentada, de acordo com sua classificação. O processo de rotulação da informação deve estabelecer claramente o nível de classificação que foi atribuído para a informação bem como o grupo de acesso.

4.7.5. Tratamento da Informação

4.7.5.1. É o conjunto de ações referentes ao estabelecimento de diretrizes de proteção da informação em função do seu nível de classificação, envolvendo todas as etapas do seu ciclo de vida.

4.8.1. Todos os sistemas, as informações, os serviços e equipamentos disponibilizados pelo Banpará para os usuários desenvolverem suas atividades profissionais são

de propriedade da Instituição e possuem caráter de ferramenta de trabalho, sendo expressamente proibida a utilização para fins particulares. Assim, toda a infraestrutura tecnológica do Banco, bem como todos os dados trafegados e armazenados nesta infraestrutura, incluindo conta de e-mail corporativa e navegação em sites da Internet, está sujeita ao monitoramento, não constituindo qualquer violação à intimidade, vida privada, honra ou imagem da pessoa monitorada, visando resguardar a segurança das informações a atender a requisitos legais e normativos do Banpará. Todos os colaboradores do Banpará devem ter conhecimento de que o uso das informações e dos sistemas de informação do Banco pode ser monitorado, e que os registros assim obtidos poderão ser utilizados para detecção de violações da Política e das Normas de Segurança da Informação. O usuário fica ciente da inexistência de expectativa da privacidade na utilização da infraestrutura tecnológica do Banpará. O Banpará fará uso de câmeras de segurança instaladas em suas dependências com objetivo de garantir a segurança física do usuário e a segurança patrimonial do Banpará, ficando resguardada a dignidade humana do usuário, sendo vedada a instalação de câmeras de segurança nos banheiros e lavabos. Todas as atividades desenvolvidas com a utilização da infraestrutura do Banpará serão registradas, para os devidos fins, por um período de 03 (três) anos ou conforme requerido pela legislação vigente e aplicável. Essas atividades incluem, mas não se limitam a, acesso à rede, armazenamento de arquivos, informações, registros de envio e de recebimento de mensagens eletrônicas, acesso e navegação à Internet e impressão.

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1. Todos os Colaboradores do Banpará:

5.1.1. Cumprir fielmente a Política de Segurança da Informação do Banpará;

5.1.2. Assinar o Termo de Confidencialidade, Zelo e Responsabilidade sobre os bens de informação do Banco do Estado do Pará SA, formalizando a ciência e o aceite da Política de Segurança da Informação, bem como assumindo responsabilidade por seu cumprimento.

5.1.3. Tratar as informações de acordo com sua classificação e com as diretrizes de tratamento estabelecidas pela organização;

5.1.4. Proteger as informações contra acessos indevidos; destruições acidentais ou propositais; e modificações ou divulgações não autorizadas pelo Banpará.

5.1.5. Assegurar que os recursos tecnológicos à sua disposição sejam utilizados apenas para as finalidades aprovadas pelo Banpará;

5.1.6. Cumprir as leis e as normas que regulamentam os aspectos de propriedade intelectual e do sigilo bancário;

5.1.7. Buscar orientação e esclarecimento da Superintendência de Gestão de Risco Operacional em caso de dúvidas relacionadas à segurança da informação;

5.1.8. Comunicar imediatamente à Superintendência de Gestão de Risco Operacional qualquer descumprimento ou violação desta Política.

5.2. Conselho de Administração

5.2.1. Aprovar a Política de Segurança da Informação e suas revisões anuais;

5.3. Diretoria Colegiada

5.3.1. Aprovar a Política de Segurança da Informação e suas revisões anuais;

5.3.2. Aprovar a nomeação dos proprietários da informação;

5.3.3. Tomar as decisões administrativas referentes aos casos de descumprimento da Política, encaminhados pelo Comitê de Segurança da Informação e de Prevenção e Combate à Fraude.

5.4. Comitê de Segurança da Informação e de Prevenção e Combate à Fraude

5.4.1. Aprovar atualizações na Política de Segurança da Informação.

5.5. Superintendência de Gestão de Risco Operacional

5.5.1. Prover ampla divulgação da Política de Segurança da Informação para todos os colaboradores do BANPARÁ;

5.5.2. Oferecer orientação e treinamento sobre a Política de Segurança da Informação e suas Normas a todos os colaboradores do BANPARÁ;

5.5.3. Acompanhar a aplicação da política, estabelecer mecanismo de registro e controle de não conformidade a esta Política, comunicando ao Comitê de Segurança da Informação e de Prevenção e Combate à Fraude.

5.5.4. Propor projetos e iniciativas relacionados ao aperfeiçoamento da política de segurança da informação do BANPARÁ, mantendo-a atualizada em relação às melhores práticas existentes no mercado e em relação às tecnologias disponíveis;

5.6. Proprietário da Informação

5.6.1. O proprietário da informação é o responsável pela concessão, manutenção, revisão e cancelamento de autorizações de acesso a determinada informação ou conjunto de informações pertencentes ao Banco ou sob a sua guarda.

5.7. Núcleo Jurídico

5.7.1. Avaliar, quando solicitada, as Normas e os Procedimentos de Segurança da Informação elaborados pelas diversas áreas do Banco.

5.8. Diretorias, Núcleos, Superintendências e Gerências

5.8.1. Cumprir e fazer cumprir esta Política, as Normas e os Procedimentos de Segurança da Informação;

5.8.2. Assegurar que suas unidades possuam acesso e conhecimento desta Política, das Normas e dos Procedimentos de Segurança da Informação;

5.8.3. Redigir os Procedimentos de Segurança da Informação relacionados às suas áreas, mantendo-os atualizados;

5.8.4. Comunicar imediatamente eventuais casos de violação de segurança da informação à Superintendência de Gestão de Risco Operacional.

5.9. Superintendência de Administração de Recursos Humanos e de Processos (SUARP)

5.9.1. Colher a assinatura referente ao Termo de Confidencialidade, Zelo e Responsabilidade sobre os bens de informação do Banco do Estado do Pará SA dos diretores, funcionários, estagiários e Acordo de Confidencialidade da Informação e Responsabilidade para terceirizados, temporários e prestadores de serviços, formalizando a ciência e o aceite da Política de Segurança da Informação, bem como assumindo responsabilidade por seu cumprimento e arquivando-o nos respectivos dossiês funcionais.

6. AVALIAÇÃO CONTÍNUA DOS RISCOS

6.1. A Superintendência Gestão de Risco Operacional deve realizar, de forma sistemática, a avaliação dos riscos relacionados à segurança da informação do Banco. A análise dos riscos deve atuar como ferramenta de orientação ao Comitê de Segurança da Informação e de Prevenção e Combate à Fraude, principalmente, no que diz respeito à:

- a) Identificação dos principais riscos aos quais as informações do Banco estão expostas;
- b) Priorização das ações voltadas à mitigação dos riscos apontados, tais como implantação de novos controles, criação de novas regras e procedimentos, reformulação de sistemas, etc.
- c) O escopo da análise/avaliação de riscos de segurança da informação pode ser de toda a organização, de partes da organização, de um sistema de informação específico, de componentes de um sistema específico, etc.

7. GESTÃO DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

7.1. ESTRUTURA NORMATIVA

7.1.1. A estrutura normativa da Segurança da Informação do Banpará é composta por um conjunto de documentos classificados em 03 (três) níveis hierárquicos distintos:

- a) Política de Segurança da Informação: Constituída neste documento, está relacionada ao nível estratégico, define a estrutura, as diretrizes e as obrigações referentes à segurança da informação, descreve o que deve ser feito.
- b) Normas de Segurança da Informação: Estão relacionadas ao nível tático, estabelecem obrigações e procedimentos definidos de acordo com as diretrizes da Política, a serem seguidos em diversas situações em que a informação é tratada, são as regras a serem adotadas.
- c) Procedimentos de Segurança da Informação: estão relacionados ao nível operacional, instrumentalizam o disposto nas Normas e na Política, descrevendo os procedimentos a realizar, permitindo a aplicação direta nas atividades do Banpará, definindo como serão implementadas as regras.



Figura 1 - ESTRUTURA NORMATIVA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO.

8. VIOLAÇÕES E SANÇÕES

8.1. Nos casos em que houver violação desta Política ou das Normas de Segurança da Informação, sanções administrativas poderão ser adotadas para averiguar a responsabilidade decorrente do uso indevido, negligente ou imprudente dos recursos e serviços concedidos aos seus colaboradores, reservando-se o direito de analisar dados e evidências para obtenção de provas a serem utilizadas nos processos investigatórios, sem prejuízo de ação civil e penal, se aplicáveis.

9. REVISÃO DA POLÍTICA

A revisão desta política está submetida à aprovação do Conselho de Administração. Tornando-se obrigatória a sua observação por todo corpo funcional e Diretoria Colegiada após sua publicação interna.

A presente política entrará em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho de Administração, devendo ser revisada anualmente ou, extraordinariamente, a qualquer tempo.

10. GLOSSÁRIO

- **Informação:** Conjunto de dados relacionados entre si que contenham algum significado, podendo estar na forma escrita, verbal ou imagística, e em meio digital ou físico.
- **Segurança da Informação:** Conjunto de controles, incluindo política, processos, estruturas organizacionais, normas e procedimentos de segurança, que objetiva a proteção das informações dos clientes e da empresa, nos seus aspectos de confidencialidade, integridade e disponibilidade.
- **Classificação da Informação:** Ação de definir o nível de sensibilidade da informação, a fim de assegurar que a informação receba um nível adequado de proteção, conforme seu valor, requisitos legais, sensibilidade e criticidade para a Organização.
- **Integridade:** Somente alterações, supressões e adições autorizadas pela instituição devem ser realizadas nas informações.
- **Confidencialidade:** Somente pessoas devidamente autorizadas pela instituição devem ter acesso à informação.
- **Disponibilidade:** A informação deve estar disponível para as pessoas autorizadas sempre que necessário ou demandado.

- Controle: Forma de gerenciar o risco, incluindo políticas, normas, procedimentos, diretrizes, práticas ou estruturas organizacionais, que podem ser de natureza administrativa, técnica, de gestão ou legal. [ABNT NBR ISO/IEC 27002:2013 – Tecnologia da informação – Técnicas de segurança – Código de prática para controle de segurança da informação].
- Perímetro de Segurança: Barreiras de segurança múltiplas e controles de acesso físico e implantados para proteger áreas sensíveis contra acesso não autorizado, danos, interferências, incluindo (mas não se limitando) a paredes, portas externas, fechaduras, controles de entrada por cartão, biometria, alarmes e firewalls.
- Colaboradores: Diretores, Superintendentes, Chefes de Núcleo, Gerentes, Funcionários, Estagiários, Terceirizados e Prestadores de Serviços.
- Terceiros: Funcionários de empresa prestadora de serviços.
- Gestor: entende-se o líder de uma área responsável pelo ativo e/ou risco.

11. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas. **ABNT NBR ISO/IEC 27002 – Tecnologia da informação – Técnicas de segurança – Código de prática para a gestão de segurança da informação**. ABNT, 2013.

ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas. **ABNT NBR ISO 31000 - Gestão de riscos - Diretrizes**. ABNT, 2018.

ADENDO VII - 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 requera 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 27002:2005;

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 14 de janeiro de 2020, 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 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, Manual de Boas Práticas de Segurança da Informação

6. 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 inequivocadamente, por escrito, à CONTRATADA, que as informações já não são mais sigilosas.

7. DAS PENALIDADES

ADENDO VIII - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 004/2021 - BANCO DO ESTADO DO PARÁ S/A

Ao Banco do Estado do Pará S.A.

À Pregoeira

Processo Nº _____ – BANPARÁ - SUCAP

A empresa _____, CNPJ _____, apresenta a seguir seus preços parcial e global, no importe de R\$ XXX (<valor por extenso>), referentes a serviços de Contratação de Licença de uso de sistema-produto Controle do Ressarcimento do FCVS – Fundo de Compensação das Variações Salariais, módulo Objeto/Windows Rede Local, conforme especificações técnicas e funcionais contidas no Edital nº 004/2021, pelo prazo de execução de **5 (cinco) anos**.

TABELA DE VALORES					
ITEM	SERVIÇO	DESCRIÇÃO	VALOR MENSAL (R\$)	VALOR TOTAL EM 05 (CINCO) ANOS (R\$)	
A	Licença de Uso	Licença de Uso de sistema-produto Controle do Ressarcimento do FCVS – Fundo de Compensação das Variações Salariais, módulo Objeto/Windows Rede Local			
		Suporte Técnico Especializado Remoto			
TOTAL ANUAL DO ITEM A					
ITEM	SERVIÇO	DESCRIÇÃO	VALOR UNITÁRIO (R\$)		
B	Implantação (conforme subseção 12.6)	Fase 1 – Planejamento			
		Fase 2 - Suporte às instalações			
		Fase 3 - Suporte à manutenções evolutivas, parametrização, migração de versões e de dados legados e operação assistida			
		Fase 4 – Rollout			
TOTAL ANUAL DO ITEM B					
ITEM	SERVIÇO	DESCRIÇÃO	HORAS	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR TOTAL (R\$)

C	Treinamento	Treinamento de conteúdo sob demanda da CONTRATANTE	30		
TOTAL ANUAL DO ITEM C					
ITEM	SERVIÇO	DESCRIÇÃO	PONTOS DE FUNÇÃO (ANUAIS)	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR TOTAL EM 05 (CINCO) ANOS (R\$)
D	Manutenção por meio de Fábrica de Software	Pontos de Função para Projetos de Manutenção e Desenvolvimento	200		
TOTAL ANUAL DO ITEM D					
VALOR TOTAL DA PROPOSTA (Item A + Item B + Item C + Item D)					

O prazo de validade desta proposta de preços é de **180 (cento e oitenta) dias consecutivos**, contados da data da abertura da licitação, sendo que **o prazo de execução do Contrato é de 05 (cinco) anos**, contados a partir de sua assinatura.

Declaramos que os serviços serão prestados estritamente de acordo com as especificações, condições e exigências constantes do Termo de Referência, bem como em conformidade com as demais condições e obrigações definidas no Ato Convocatório e no instrumento de contrato, sob pena de não serem aceitos pelo CONTRATANTE.

Declaramos que estamos de pleno acordo com todas as condições e exigências estabelecidas no Edital e seus Anexos, bem como aceitamos todas as obrigações e responsabilidades especificadas no Edital e seus anexos, tais como o Termo de Referência e a Minuta de Contrato.

Declaramos estar cientes da responsabilidade administrativa, civil e penal, bem como declaramos haver tomado conhecimento de todas as informações e condições necessárias à correta cotação do objeto licitado.

Declaramos que os preços propostos estão incluindo todos os custos e despesas, inclusive taxas, impostos, tributos, contribuições sociais, parafiscais, comerciais e outros inerentes ao objeto relativo ao procedimento licitatório PREGÃO ELETRÔNICO N.º 004/2021.

Sendo-nos adjudicado o objeto da licitação, comprometemo-nos a assinar o Contrato no prazo determinado no documento de convocação e, para esse fim, fornecemos os seguintes dados:

ATENÇÃO: Caso não sejam informadas abaixo a agência e a respectiva conta aberta no Banco do Estado do Pará S.A., em cumprimento ao art. 2º do Decreto Estadual n.º 877/2008 de 31/03/2008, o licitante deverá apresentar a seguinte declaração:

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

Razão Social: _____
CNPJ/MF: _____
Endereço: _____
Tel./Fax: _____
Endereço Eletrônico (e-mail): _____
CEP: _____
Cidade: _____ UF: _____
Banco: 037 Agência: _____ C/C: _____

Dados do Representante Legal da Empresa:

Nome: _____
Endereço: _____
CEP: _____ Cidade: _____ UF: _____
CPF/MF: _____ Cargo/Função: _____
RG nº: _____ Expedido por: _____
Naturalidade: _____ Nacionalidade: _____

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

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

Dados do Representante Legal da Empresa:

Nome: _____
Endereço: _____
CEP: _____ Cidade: _____ UF: _____
CPF/MF: _____ Cargo/Função: _____
RG nº: _____ Expedido por: _____
Naturalidade: _____ Nacionalidade: _____

ADENDO IX - INFRAESTRUTURA/SOFTWARES DE APOIO

Há, na presente contratação, *softwares* de apoio fornecidos pelo CONTRATANTE de uso obrigatório pela CONTRATADA.

É responsabilidade da CONTRATADA capacitar sua equipe na utilização dos *softwares* fornecidos pelo CONTRATANTE. Caso o *software* seja de propriedade intelectual do CONTRATANTE, este poderá providenciar treinamento para os profissionais da CONTRATADA.

A aprovação de solicitação da CONTRATADA para uso de outras ferramentas ou a codificação direta de rotinas em substituição aos *softwares* de uso obrigatório será prerrogativa exclusiva do CONTRATANTE. A solicitação da CONTRATADA deverá ser fundamentada em justificativa técnica em que fique demonstrado não ser viável ou não ser vantajosa para o CONTRATANTE a utilização do *software* fornecido por este.

Nessa situação, o fornecimento de *software* pela CONTRATADA não trará ônus para o CONTRATANTE, devendo a CONTRATADA fornecer as licenças necessárias, treinamento (para softwares desenvolvidos pelo Banpará) e o suporte técnico necessário.

SOFTWARES DE APOIO FORNECIDOS PELO CONTRATANTE E DE USO OBRIGATÓRIO PELA CONTRATADA

1. GED – Gestão Eletrônica de Documentos

Será utilizada a ferramenta disponibilizada pelo CONTRATANTE: Visual SVN Server.

A documentação produzida, resultante dos atendimentos prestados para a Solução, deverá ser armazenada na infraestrutura de GED do CONTRATANTE.

2. SISTEMA DE CONTROLE DE ACESSO E CONCESSÃO DE PERFIS

A Solução deverá ser integrada com os Sistemas em uso no CONTRATANTE, respeitando o estabelecido no **ADENDO VI – POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**, no **ADENDO II - NORMAS DE REQUISITOS DE SEGURANÇA PARA CONTROLE DE ACESSO E AUDITORIA NOS SISTEMAS CORPORATIVOS**, A Solução deverá ser integrada com os Sistemas em uso no CONTRATANTE, respeitando o estabelecido no **ADENDO VI – POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**, no **ADENDO II - NORMAS DE REQUISITOS DE SEGURANÇA PARA CONTROLE DE ACESSO E AUDITORIA NOS SISTEMAS CORPORATIVOS**, no **ADENDO VII – ACORDO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO E RESPONSABILIDADE**, no **ADENDO XII –CONTINUIDADE DO NEGÓCIO**.

3. CONTROLE DE DEMANDAS

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

CONTRATANTE. O sistema utilizado é o Cherwell Service Management, versão 4.60.c.

4. GERENCIAMENTO DE PROJETOS

A CONTRATADA deverá utilizar o Sistema de Gerenciamento de Projetos de TI (SGP) disponibilizado pelo CONTRATANTE ou informar via e-mail a Área Técnica de TI da CONTRATADA responsável pelos Projetos.

5. BANCO DE DADOS

Microsoft SQL Server 2016 Enterprise Edition 64 bits – Service Pack 1.

Microsoft SQL Server 2016 Developer Edition 64 bits – Service Pack 2.

Oracle Database 12 c;

PL/SQL Release 11.2.0.4.0 – Production.

CORE 11.2.0.4.0 Production.

6. SERVIDORES APLICAÇÕES WEB

Weblogic 12c; (Aplicações Java)

IIS 7 ou superior

7. SISTEMA OPERACIONAL

Windows SERVER 2008 R2 Datacenter;

Windows SERVER 2012;

Windows SERVER 2012 R2 Datacenter;

Windows SERVER 2016 ou superior, Linux Redhat 6.0;

8. SOFTWARE DE TRANSFERÊNCIA DE ARQUIVOS EXTERNOS

SFTP E CONNECTDIRECT.

9. ROTINAS DE PROCESSAMENTO

A rotina de processamento deverá ser integrada com a ferramenta de automatização Control-M da BMC.

Todas as mensagens de erro de processamento deverão ser tratadas pelo fornecedor de forma clara, concisa e utilizando-se da língua pátria (português), de modo a facilitar a análise e a solução de eventuais problemas.

É imprescindível que os sistemas apresentem rotinas de limpeza automática de log, bem como rotinas de limpeza automática da base de dados.

10. REDE LAN

IPv4 é o protocolo de rede padrão.

SNMP v3 é o protocolo para gerenciamento de rede padrão.

11. REDE WAN

Para comunicação entre as agências são utilizadas a Rede de Fibra Óptica, topologia de rede em anel, e enlaces MPLS de acesso terrestre e satélite.

ADENDO X - LEIAUTE TICKET ELETRÔNICO – ABERTURA, FECHAMENTO E AGENDAMENTO

ABERTURA E FECHAMENTO ELETRÔNICO INTEGRADO

As requisições/chamados deverão ser abertas de forma automática através da integração da ferramenta que a CONTRATADA utiliza para a Gestão de chamados com a ferramenta de controle de demandas da CONTRATANTE através de *Web Service**

****Web Service é uma solução utilizada na integração de sistemas e na comunicação entre aplicações diferentes.***

A comunicação entre os sistemas da CONTRATADA e a - de controle de demandas da CONTRATANTE) será através da construção de dois *Web Services*:

- Um para consultar a base de equipamentos que estão cadastrados na CONTRATADA e que os equipamentos pertencem ao Banpará;
- O segundo para inserir informações de abertura de chamados e o controle do início ao fim do chamado, incluindo as datas de designação do técnico para atendimento.

Os dois *Web Services* devem estar disponíveis com as seguintes assinaturas, como por exemplo: InsererOS: Cadastro de novas ordens de serviço e o outro consultaEquipamentos: Consulta de equipamentos.

Para as demandas abertas via integração os sistemas notificarão via e-mail os status: Abertura ou Novo; Em atendimento; Fechamento; Cancelado.

Deve ser construído pela CONTRATADA um *Web Service* caso não exista e enviar a documentação à CONTRATANTE contendo algumas informações importantes, tais como: Caminho: URL, Tipo: REST ou SOAP, presença de usuário e senha, métodos a serem disponibilizados para coletarmos ou enviarmos informações das demandas e etc. Segue abaixo como exemplo um passo-a-passo do funcionamento do processo de abertura de demandas:

- 1) O usuário do Banpará abrirá um chamado via Portal Web, onde preencherá as informações, conforme a figura 1:
 - a) Nome do usuário;
 - b) Serviço;
 - c) Categoria;
 - d) Subcategoria;
 - e) Descrição;

Demanda para Fornecedor Externo - 250

Nº da Demanda: 250 (Chamado)
Status: Registrada
Data de Criação: 30/05/2018 15:20
Criado por: Robertson Diogo Moraes Bande

Fornecedor: PERTO
Demanda Serviço ou Sistema: Automação Bancária
Categoria: PAE
Subcategoria: [Selecione]

Data de abertura: [Selecione]
Data de fechamento: [Selecione]
Resolver até (SLA): [Selecione]

Nº de Chamado Perto: [Selecione]

Nome do Contato (local): [Selecione]
Telefone do Contato: [Selecione]
Solicitante: [Selecione]

Dados do Equipamento Perto
Número de Série: [Selecione]
Unidade: [Selecione]
Tipo: [Selecione]
Identificação do ATM: [Selecione]

Descrição de Abertura: [Selecione]

Anotações técnicas: Adicionar anotação

Ações para Chamados Perto:
Abrir Chamado | Atualizar Informações

Figura 1 - Abertura de chamado do nosso usuário através do Portal de Serviços da CONTRATANTE.

2) Após salvo a demanda, a mesma é redirecionada automaticamente para a Central de Serviços da CONTRATANTE, onde a mesma inicia as tratativas, conforme Figura 2:

- a) Validação de informações;
- b) Primeira análise e diagnostico do chamado;

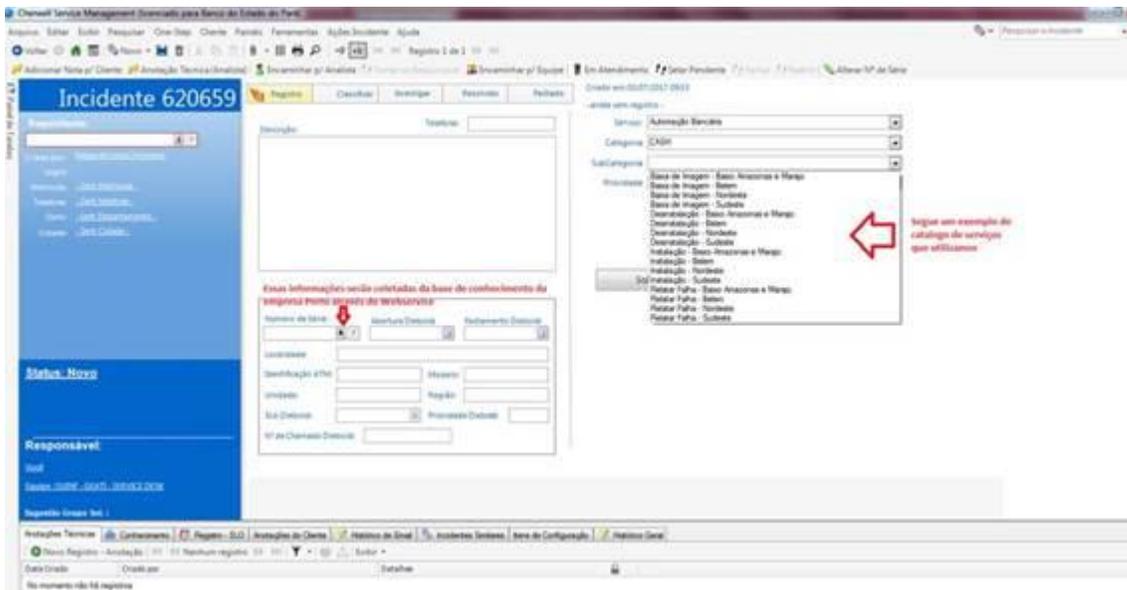


Figura 2 - Exemplo de chamado do Cherwell abaixo:

- Após o passo 2) e identificado que se trata de uma demanda para a empresa CONTRATADA, o atendente da CONTRATANTE irá abrir uma nova “Demanda”, onde se “conectará” via *Web Service* e enviará as informações para a CONTRATADA fazer a validação da informação da demanda (acrescentar quais campos serão necessários pela CONTRATADA a fim de receber a demanda, baseado no Catálogo de Serviços da CONTRATADA), conforme figura 3:

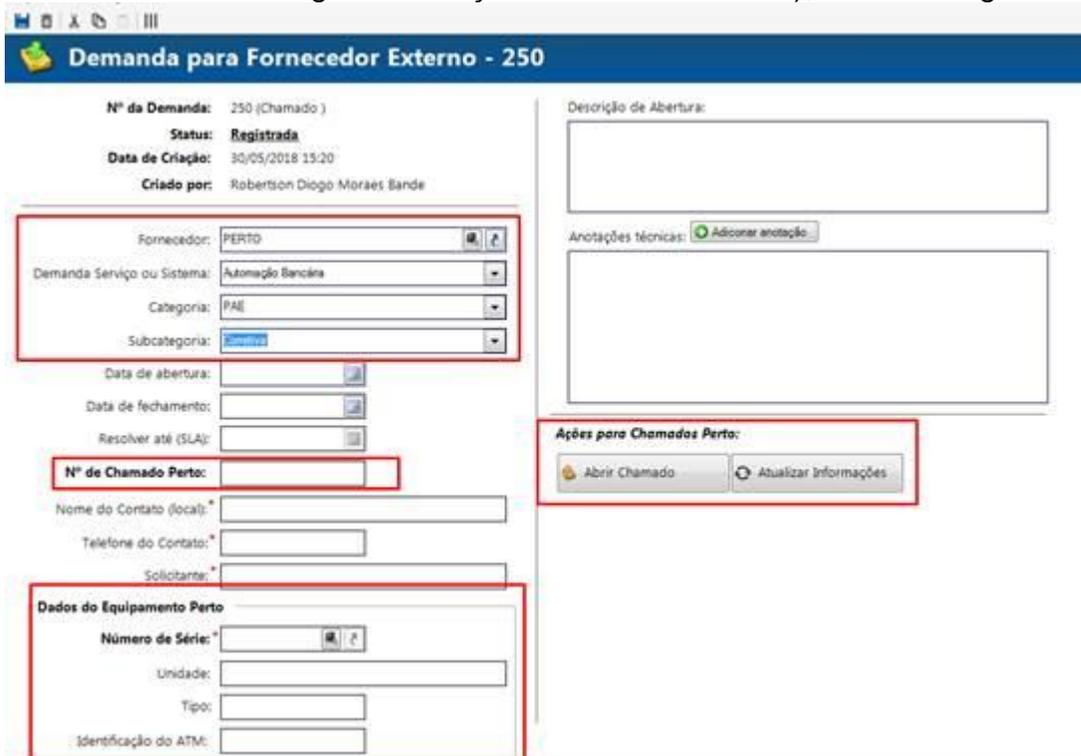


Figura 3 – Nova demanda para a empresa CONTRATADA.

- 4) Ao receber essas informações, a CONTRATADA fará as tratativas e deverá validar as informações e através de *Web Service* e/ou e-mail e enviar um aceite (no momento que a CONTRATANTE enviar informações para abertura de chamado a CONTRATADA deve responder com o número de chamado da ferramenta de controle de demandas pertencente a ela e o prazo de solução);
- 5) As alterações de status e andamento da demanda toda vez que vier a ocorrer, poderá ser informado via *Web Service* e/ou por meio do envio de um e-mail para a o endereço central.servicos@Banparánet.com.br, informando o número do chamado no assunto do e-mail, automaticamente a nossa ferramenta entenderá e fará a atualização na demanda;
- 6) Serão utilizados os NMS acordados na **seção 8**.

ADENDO XI - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

	BANCO DO ESTADO DO PARÁ S/A DITEC – Diretoria de Tecnologia SUSIS - Superintendência de Sistemas	Empresa/Contrato:	Fornecedor/Nº Contrato
		Número O.S.:	Nº demanda (Cherwell ou Processmaker)
	ORDEM DE SERVIÇO (O.S.)	Data O.S.:	dd/mm/aaaa

1. RESPONSÁVELS	Matrícula	Superintendência / Gerência	Nome Completo	Assinatura
Agente de Fiscalização Técnica (Gerente de Projetos):				
Gestor Demandante:				

2. TIPO DA ORDEM DE SERVIÇO
<input type="checkbox"/> Projeto de <input type="checkbox"/> Projeto de Desenvolvimento de Melhoria/Customização de <input type="checkbox"/> Manutenção Sistemas <input type="checkbox"/> Licenciamento Mensal <input type="checkbox"/> Documentação de Sistema

3. SOBRE OS SERVIÇOS <i>(Anexar especificações necessárias conforme detalhado no processo de trabalho)</i>
Nome:
Descrição:
Ao funcionário do Banpará solicitante e responsável pelo acompanhamento das atividades supracitadas: A Ordem de Serviço (O.S.) autoriza o fornecedor a iniciar o serviço solicitado, em caso de projetos, a fase de iniciação.

4. CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS/PRODUTOS

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

6. OBSERVAÇÕES

7. AUTORIZAÇÃO	
Gerente (Área de Tecnologia) rubrica	Gerente (Área Demandante) rubrica
Superintendente (Área de Tecnologia) rubrica	Superintendente (Área Demandante) rubrica

ADENDO XII - MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO PARCIAL PARA SERVIÇOS REALIZADOS PELA FÁBRICA DE SOFTWARE

	BANCO DO ESTADO DO PARÁ S/A DITEC – Diretoria de Tecnologia SUSIS - Superintendência de Sistemas	Empresa/Contrato:	<i>Fornecedor/Nº Contrato</i>
		Ordem de Serviço:	<i>Nº demanda (Cherwell ou Processmaker)</i>
	Termo de Aceite Parcial de Atividade (TA)	Data Aceite:	<i>dd/mm/aaaa</i>

1. DECLARAÇÃO

Declaramos que os serviços relacionados neste Termo foram executados com o nível de serviço discriminado abaixo, fato pelo qual declaramos encerradas as atividades correspondentes e o seu recebimento parcial, ressalvado fato superveniente conhecido após a emissão deste.

2. TIPO DA ORDEM DE SERVIÇO

[] Projeto de [] Projeto de Desenvolvimento de Melhoria/Customização de [] Manutenção Sistemas Sistemas
 [] Licenciamento Mensal [] Documentação de Sistema

3. REFERENCIA DA ORDEM DE SERVIÇO:

4. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:

Valor do PF (R\$):

Tamanho Funcional do Projeto (PF):

Tamanho Funcional da Iteração (PF):

Fase(s):	Iniciação (5%)	Planejamento (35%)	Execução (50%)	Encerramento (10%)	Total do TA (100%)
Qtda. de PF:					
Valor (R\$):					

Ao funcionário do Banpará responsável pelo acompanhamento das atividades supracitadas:

O Termo de Aceite de Atividade confirma a conclusão de todas as atividades, nele elencadas, pelo fornecedor. Em caso de desenvolvimento de projetos, ao assinar este documento o funcionário do banco responsável pelo acompanhamento destas atividades (titular, substituto ou superior) está autorizando o pagamento de todos os valores discriminados no corpo do documento.

5. RESPONSÁVEIS PELA ENTREGA			
Identificação	Matrícula	Nome	Assinatura
Responsável Técnico (Gerente de Projeto ou Analista):			
Responsável Técnico (Gerente):			
Responsável Técnico (Fornecedor):			
Responsável Técnico (Arquiteto) ¹ :			
Responsável Demandante (Gestor) ² :			

¹ Assinatura necessária somente para demandas de **integração** (SOA, interfaces)

² Assinatura necessária apenas para entrega da fase de **encerramento**.

ADENDO XIII – DA CONTINUIDADE DE NEGÓCIO

12. INTRODUÇÃO

1.1. A contratação de terceiros para a prestação de serviços deve ser submetida ao prévio consentimento do CONTRATANTE, seguindo diretrizes da Política institucional de continuidade de negócio, Manual de Normas e Procedimentos de Continuidade e melhores práticas – normas ABNT NBR ISO 22301 e 22313, e normativos de órgão regulador, resolução nº 4557 e 4658 do Banco Central, observada cláusula contratual adicional onde detalha a importância do plano de continuidade de negócio para garantir a resiliência e capacidade de resposta eficaz as possíveis indisponibilidades causadas pelo fornecedor.

2. PRAZO DE APRESENTAÇÃO DE PLANO DE CONTINUIDADE

2.1. A CONTRATADA deverá apresentar o seu Plano de Continuidade de negócio (atualizado anualmente, no mínimo), no prazo de no máximo 180 dias corridos a partir da assinatura do contrato, visando garantir a continuidade dos serviços prestados, em casos de incidentes que prejudiquem o andamento normal dos serviços contratados. Esse Plano de Continuidade Negócio deverá ser submetido a área responsável por Risco Operacional e Continuidade de Negócio da CONTRATANTE para análise e aprovação.

3. RESPONSABILIDADES ALINHADAS SEGUNDO A POLÍTICA DE GESTÃO DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIO – GCN (ITEM 6.9)

3.1. Terceirizados

- a. Cumprir o disposto nos normativos de Risco Operacional e Continuidade de Negócios;
- b. Os terceirizados considerados críticos devem possuir Plano de Continuidade de Negócios, com procedimentos detalhados para contingenciar os serviços prestados em conformidade com os acordos de níveis de serviço estabelecidos;
- c. Manter rigorosa observância das normas socioambientais internas e externas no desempenho de suas atividades, na relação com o banco e com terceiros;
- d. Reportar as ocorrências referentes às falhas, incidentes e deficiências na execução do objeto do contrato;
- e. Responsabilizar-se pelos prejuízos provocados diretamente ao banco ou a terceiros, por culpa ou dolo, na execução dos serviços.

4. DIRETRIZES

4.1. Sobre a criação, revisão anual do plano de continuidade (item 3.1, letra b deste documento), teste com relatório técnico do mesmo e relatórios de incidentes anuais:

4.1.1. O Plano de continuidade de negócio deve estar de acordo com o art. 20, inciso III e IV da Resolução Bacen nº 4.557/17, o qual estabelece procedimentos e prazos

estimados para reinício e recuperação das atividades em caso de interrupção dos processos.

4.2. O formato do PLANO DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIO – PCN - O plano deverá conter, no mínimo:

- Objetivo e escopo;
- Papéis e responsabilidades;
- Condições para a ativação de planos;
- Autoridade responsável;
- Interdependências (internas e externas);
- Fornecedores;
- Procedimentos de implementação;
- Controle de versão e aprovação.

4.3. O PCN é o conjunto de documentos, procedimentos e informações desenvolvido, consolidado e mantido de forma que esteja pronto para uso caso ocorra um incidente, de forma a permitir que a organização mantenha suas atividades críticas em um nível aceitável, previamente definido.

Os planos do PCN devem contemplar os requisitos de segurança da informação definidos pelo Banpará e considerar:

- Condições para ativação dos planos, os quais devem descrever os processos a serem seguidos (como se avaliar a situação, quem deve ser acionado etc.) antes de cada plano ser ativado;
- Procedimentos de emergência que descrevam as ações a serem tomadas após a ocorrência de um incidente que coloque em risco as operações do negócio;
- Procedimentos de recuperação que descrevam as ações necessárias para a transferência das atividades essenciais do negócio ou os serviços de infraestrutura para localidades alternativas temporárias e para a reativação dos processos do negócio no prazo necessário;
- Procedimentos operacionais temporários para seguir durante a conclusão de recuperação e restauração;
- Procedimentos que descrevam as ações a serem adotadas quando do restabelecimento das operações;
- Designação das responsabilidades individuais, informando o responsável pela execução dos itens do plano, além da designação de suplentes quando necessário;

A elaboração e avaliação dos planos devem ter o total comprometimento dos responsáveis pelos recursos ou processos envolvidos no PCN.

Os planos, assim como suas cópias, devem ter controle de versão na divulgação e sempre que houver atualização destes planos para que, quando necessário, seja utilizada sempre a versão mais atualizada.

4.4. Fases de implementação dos serviços prestados pela CONTRATADA

4.4.1. A CONTRATADA deve apresentar os documentos que comprovem que possui plano de continuidade de negócio consistente conforme clausula item 2.

4.4.2. A CONTRATADA deve descrever detalhadamente os procedimentos que adotará em eventual cenário de crise.

4.4.3. A CONTRATADA deve se adequar continuamente aos padrões de normativos da CONTRATANTE, para assegurar que possíveis mudanças de regulamentações estejam perfeitamente em conformidade com os serviços e ações da CONTRATADA.

ADENDO XIV - ACORDO DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

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 PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS, 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 SEGUINTE:

No desenvolvimento de quaisquer atividades relacionadas com a execução do presente Contrato, as Partes deverão observar o regime legal da proteção de dados pessoais, empenhando-se em proceder a todo o tratamento de dados pessoais que venha a mostrar-se necessário ao desenvolvimento do Acordo no estrito e rigoroso cumprimento da Lei, em especial à Lei Federal nº 13.709/18. Para tanto, as Partes obrigam-se a:

1. LICITUDE DO TRATAMENTO DE DADOS: A PRIMEIRA OUTORGANTE fará a coleta, conservação e tratamento de dados do SEGUNDO OUTORGANTE por imposição do cumprimento de obrigações legais, para cumprimento do presente contrato e ainda porque o SEGUNDO OUTORGANTE dá o seu consentimento.
2. RESPONSÁVEL PELO TRATAMENTO: A PRIMEIRA OUTORGANTE melhor identificada neste contrato será a Responsável pelo tratamento dos dados do SEGUNDO OUTORGANTE cujo processamento de dados será interno ficando a PRIMEIRA OUTORGANTE expressamente autorizada a caso assim o entenda efetuar esse processamento externamente.
3. COLETA DOS DADOS: Será efetuada pela SEGUNDA OUTORGANTE diretamente e presencialmente incluindo preenchimento de impressos pela PRIMEIRA OUTORGANTE.
4. FINALIDADES DO TRATAMENTO DOS DADOS: A PRIMEIRA OUTORGANTE fará o tratamento de dados de modo compatível com as finalidades, conforme objeto de contrato, para os quais tenham sido recolhidos.
5. DADOS PESSOAIS CONTIDOS NO REGISTRO: incluem nome, morada, contatos telefônicos e endereços eletrônicos, data de nascimento, gênero, filiação, estado civil, naturalidade, nacionalidade, composição do agregado familiar, identificação civil,

identificação e enquadramento fiscal, autorização de residência, passaporte, currículo profissional, profissão, habilitações académicas, formação profissional, agência, conta corrente, senhas e ainda dados biométricos.

6. **COMUNICAÇÃO DOS DADOS A TERCEIROS:** A PRIMEIRA OUTORGANTE vai comunicar ou transferir em parte ou na sua totalidade os dados pessoais do SEGUNDO OUTORGANTE a entidades públicas e ou privadas sempre que tal decorra de obrigação legal e ou seja necessário para cumprimento deste ou outros contratos ficando para tal expressamente autorizada pelo SEGUNDO OUTORGANTE.

7. **PRAZO DE CONSERVAÇÃO DOS DADOS:** A PRIMEIRA OUTORGANTE vai conservar os dados do SEGUNDO OUTORGANTE pelos prazos necessários a dar cumprimento à obrigações legais designadamente de 10 (dez) anos para cumprimento à obrigação legal de arquivo de toda a documentação de escrita comercial.

8. **DIREITOS DO TITULAR DOS DADOS:** O SEGUNDO OUTORGANTE poderá solicitar à PRIMEIRA OUTORGANTE e esta, salvo impedimento legal, vai salvaguardar os direitos do SEGUNDO OUTORGANTE de acesso aos dados pessoais que lhe digam respeito, bem como a sua retificação ou o seu apagamento, e a limitação do tratamento, e o direito de se opor ao tratamento, bem como do direito à portabilidade dos dados. E ainda, o direito de retirar consentimento em qualquer altura, sem comprometer a licitude do tratamento efetuado com base no cumprimento de obrigações legais ou com base no consentimento previamente dado. E também o direito de reclamação sobre o tratamento de dados junto da Comissão Nacional de Proteção de Dados.

9. **SEGURANÇA NO TRATAMENTO DOS DADOS:** Tendo em conta as técnicas mais avançadas, os custos de aplicação e a natureza, o âmbito, o contexto e as finalidades do tratamento, bem como os riscos, de probabilidade e gravidade variável, para os direitos e liberdades das pessoas singulares, a PRIMEIRA OUTORGANTE aplica as medidas técnicas e organizativas adequadas para assegurar um nível de segurança adequado ao risco, incluindo, consoante o que for adequado.

10. **VIOLAÇÃO DE DADOS PESSOAIS:** Em caso de violação de dados pessoais a PRIMEIRA OUTORGANTE notifica esse fato à Autoridade Nacional de Proteção de Dados nos termos e condições previstos na lei. Se essa violação for suscetível de implicar um elevado risco para os direitos e liberdades do titular, comunica-lhe esse fato, nos termos e condições previstos na lei.

ADENDO XV- 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 27002:2007, item 11.4.5.

- 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 das soluções de firewall deverão ser observados os seguintes itens:

- 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.

f) 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.

g) 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.

h) O BANPARÁ deve ter acesso on-line à configuração destes equipamentos através de sua console a qualquer momento.

i) Este acesso deverá ser seguro (autenticidade, integridade e confidencialidade dos dados) e restrito à operação de leitura.

j) 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.

k) 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 27002:2007 item 10.4.

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 27002:2007, item 7.2.

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 27002:2007, itens 11.1, 11.2, 11.3 e 11.4.

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 DA 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 4658/2018 DO BANCO CENTRAL

O contrato desse serviço deve atender a resolução n. 4658/2018 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.

c) Garantir que exista procedimentos de continuidade dos serviços que estão em nuvem.

ANEXO II

MODELO DE DECLARAÇÃO – 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: Edital de Licitação 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 participar de licitações e 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 INSTRUMENTO DE CONTRATO

Contrato nº/.....

TERMO DE CONTRATO DE QUE ENTRE SI FAZEM O BANCO DO ESTADO DO PARÁ S.A. E A EMPRESA

Por este instrumento particular, de um lado, o **BANCO DO ESTADO DO PARÁ S.A.**, instituição financeira, com sede em Belém do Pará, na Avenida Presidente Vargas, nº 251, Bairro Comércio, CEP. 66.010-000, Belém-PA, inscrito no Ministério da Fazenda sob o CNPJ nº 04.913.711/0001-08, neste ato representada legalmente por dois de seus Diretores infra-assinados, doravante denominado BANPARÁ e, de outro lado,, estabelecida à, inscrita no CNPJ sob o nº, por seus representantes, infra-assinados, doravante designada simplesmente CONTRATADA, celebram o presente contrato mediante as cláusulas seguintes:

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. O presente contrato tem como objeto contratação de, conforme especificações, exigências e condições estabelecidas **no termo de referência e demais anexos deste edital.**

1.2. A CONTRATAÇÃO DEVERÁ CONSIDERAR QUE O OBJETO A SER ADQUIRIDO E DEVE CONTER TODAS AS ESPECIFICAÇÕES DEFINIDAS NO TERMO DE REFERÊNCIA (Anexo I do Edital e Adendo 1 deste contrato).

1.3. O presente contrato decorre do processo nº 0342/2019, realizado pelo edital da licitação nº/.....

2. CLÁUSULA SEGUNDA – ADENDOS

2.1. Fazem parte integrante do presente contrato, como se nele estivessem transcritos, os seguintes adendos:

Adendo 1 – Edital/Anexos/Termo de Referência/ Especificações Técnicas e Detalhamentos

Adendo 2 – Proposta/Detalhamentos dos Preços

Adendo 3 – Termo de Política Anticorrupção

Adendo 4 – Segurança da Informação

2.2. Este contrato e seus adendos são considerados como um único termo e suas regras deverão ser interpretados de forma harmônica. Em caso de divergência

insuperável entre as regras deste contrato e os seus adendos, prevalecerão as regras deste contrato e, na sequência, na ordem dos adendos.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – PRAZOS

3.1. O prazo de vigência desta contratação é **05 (cinco) anos, contados a partir da data de sua assinatura**. O prazo da garantia independe do prazo da vigência contratual.

4. CLÁUSULA QUARTA – VALOR DO CONTRATO

4.1. Como contrapartida à execução do objeto do presente contrato, o BANPARÁ deve pagar à CONTRATADA o valor total de, conforme os valores da tabela abaixo e nas condições estabelecidas no Termo de Referência:

TABELA DE VALORES					
ITEM	SERVIÇO	DESCRIÇÃO	VALOR MENSAL (R\$)	VALOR TOTAL EM 05 (CINCO) ANOS (R\$)	
A	Licença de Uso	Licença de Uso de sistema-produto Controle do Ressarcimento do FCVS – Fundo de Compensação das Variações Salariais, módulo Objeto/Windows Rede Local			
		Suporte Técnico Especializado Remoto			
TOTAL ANUAL DO ITEM A					
ITEM	SERVIÇO	DESCRIÇÃO	VALOR UNITÁRIO (R\$)		
B	Implantação (conforme subseção 12.6)	Fase 1 - Planejamento			
		Fase 2 - Suporte às instalações			
		Fase 3 - Suporte à manutenções evolutivas, parametrização, migração de versões e de dados legados e operação assistida			
		Fase 4 – Rollout			
TOTAL ANUAL DO ITEM B					
ITEM	SERVIÇO	DESCRIÇÃO	HORAS	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR TOTAL (R\$)

C	Treinamento	Treinamento de conteúdo sob demanda da CONTRATANTE	30		
TOTAL ANUAL DO ITEM C					
ITEM	SERVIÇO	DESCRIÇÃO	PONTOS DE FUNÇÃO (ANUAIS)	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR TOTAL EM 05 (CINCO) ANOS (R\$)
D	Manutenção por meio de Fábrica de Software	Pontos de Função para Projetos de Manutenção e Desenvolvimento	200		
TOTAL ANUAL DO ITEM D					
VALOR TOTAL DA PROPOSTA (Item A + Item B + Item C + Item D)					

4.2. O valor contratado inclui todos os impostos e taxas vigentes na Legislação Brasileira para a execução do objeto desta contratação, e, também, todos os custos diretos e indiretos inerentes, tais como os a seguir indicados, porém sem se limitar aos mesmos: despesas com pessoal (inclusive obrigações sociais, viagens e diárias), despesas administrativas, administração, lucro e outras despesas necessárias a boa realização do objeto desta contratação, isentando o BANPARÁ de quaisquer ônus adicionais.

5. CLÁUSULA QUINTA – GARANTIA

5.1. Para garantia do fiel e perfeito cumprimento de todas as obrigações ora ajustadas, a CONTRATADA deve, dentro de 10 (dez) dias úteis, contados a partir da assinatura do contrato, apresentar garantia ao BANPARÁ, no valor equivalente a 5% (cinco por cento) do valor total desta contratação, que deve cobrir o período de execução do contrato e estender-se até 03 (três) meses após o término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação contratual e complementada em casos de aditivos e apostilas para reajustes.

5.2. A CONTRATADA deve prestar garantia numa das seguintes modalidades:

a) Fiança Bancária, acompanhado dos seguintes documentos a seguir listados, para análise e aceitação por parte do BANPARÁ:

- a.1. Estatuto Social e ata de posse da diretoria da Instituição Financeira;
- a.2. Quando Procuradores, encaminhar as procurações devidamente autenticadas, com poderes específicos para representar a Instituição Financeira;
- a.3. Balanços Patrimoniais e Demonstração de Resultado dos últimos dois anos, acompanhado das notas explicativas e respectivos pareceres do Conselho de Administração e Auditores Independentes;
- a.4. Memória de cálculo do Índice de Adequação de Capital (Índice da Basileia) e Índice de Imobilização, comprovando que a instituição financeira está enquadrada no limite estabelecido pelo Banco Central, para comparação e

validação com os dados disponíveis no *site* do Banco Central do Brasil (www.bcb.gov.br).

b) Caução em dinheiro, valor **depositado** pela CONTRATADA, no Banco, Agência, Conta-Corrente nº, em nome do BANPARÁ. A cópia do recibo será entregue ao gestor do contrato.

c) Seguro Garantia feito junto à **entidade** com situação regular no mercado de seguros do Brasil para análise e aceitação por parte do BANPARÁ.

5.3. A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deve assegurar o pagamento de:

- a) prejuízos advindos do não cumprimento ou do cumprimento irregular do objeto do presente contrato;
- b) prejuízos diretos causados ao BANPARÁ decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- c) multas moratórias e compensatórias aplicadas pelo BANPARÁ à CONTRATADA; e
- d) obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela CONTRATADA, quando couber.

5.4. A inobservância do prazo fixado nesta Cláusula para apresentação da garantia acarreta a aplicação de multa de 0,2% (dois décimos por cento) sobre o valor total do contrato, por dia de atraso, limitada a 5% (cinco por cento) sobre o valor total do contrato.

5.5. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias para a apresentação da garantia autoriza o BANPARÁ a:

- a) promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas obrigações; ou
- b) reter o valor da garantia dos pagamentos eventualmente devidos à CONTRATADA até que a garantia seja apresentada.

5.6. A garantia deve ser considerada extinta:

- a) com a devolução da apólice, carta-fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do BANPARÁ, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato; ou
- b) após 03 (três) meses do término da vigência do presente contrato.

6. CLÁUSULA SEXTA – EXECUÇÃO DO CONTRATO

6.1. O contrato deve ser cumprido fielmente pelas partes de acordo com as Cláusulas e condições avençadas, as normas ditadas pela Lei nº 13.303/2016 e pelo Regulamento de Licitações e Contratos do BANPARÁ, bem como, de acordo com todas as obrigações, condições e exigências estabelecidas no Termo de Referência e anexos, respondendo cada uma das partes pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

6.2. A CONTRATADA deverá executar o objeto especificado nos detalhes deste instrumento de contrato, cumprindo todas as obrigações e responsabilidades a si indicadas no Termo de Referência (anexo I do edital).

6.3. O BANPARÁ deverá acompanhar e assegurar as condições necessárias para a execução do contrato, cumprindo rigorosamente todas as obrigações e responsabilidades a si indicadas no Termo de Referência.

6.4. A CONTRATADA é responsável pelos danos causados direta ou indiretamente ao BANPARÁ ou a terceiros em razão da execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo BANPARÁ.

6.5. A gestão do presente contrato deve ser realizada pela área técnica do BANPARÁ. A gestão do contrato abrange o encaminhamento de providências, devidamente instruídas e motivadas, identificadas em razão da fiscalização da execução do contrato, suas alterações, aplicação de sanções, rescisão contratual e outras medidas que importem disposição sobre o contrato.

6.6. A fiscalização da execução do presente contrato será realizada por agentes de fiscalização, que devem ser designados pelo gestor do contrato, permitindo-se designar mais de um empregado e atribuir-lhes funções distintas, como a fiscalização administrativa e técnica, consistindo na verificação do cumprimento das obrigações contratuais por parte da CONTRATADA, com a alocação dos recursos, pessoal qualificado, técnicas e materiais necessários.

6.7. O gestor do contrato pode suspender a sua execução em casos excepcionais e motivados tecnicamente pelo fiscal técnico do contrato, devendo comunicá-la ao preposto da CONTRATADA, indicando:

- 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.

6.8. O CONTRATANTE poderá, a qualquer momento, solicitar a apresentação, pela CONTRATADA, os documentos pertinentes à sua regularidade jurídico-fiscal, para fins de comprovar a manutenção das condições de habilitação durante a execução do Contrato.

6.8.1. Verificada eventual situação de descumprimento das condições de habilitação, o CONTRATANTE pode conceder prazo para que a CONTRATADA regularize suas obrigações ou sua condição de habilitação, conforme disposto no art. 95, itens 5 e 6 do Regulamento, quando não identificar má fé ou incapacidade da CONTRATADA corrigir tal situação.

6.8.2. O descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação, podem ensejar rescisão contratual sem prejuízo das demais sanções.

6.9. Constatada qualquer irregularidade na licitação ou na execução contratual, o gestor do contrato deve, se possível, saneá-la, evitando-se a suspensão da execução do contrato ou outra medida como decretação de nulidade ou rescisão contratual.

6.9.1. Na hipótese prevista neste subitem, a CONTRATADA deve submeter ao BANPARÁ, por escrito, todas as medidas que lhe parecerem oportunas, com vistas a reduzir ou eliminar as dificuldades encontradas, bem como os custos envolvidos. O BANPARÁ compromete-se a manifestar-se, por escrito, no prazo máximo de 10 (dez) dias consecutivos, quanto à sua aprovação, recusa ou às disposições por ela aceitas, com seus custos correlatos.

6.10. As partes CONTRATANTES não são responsáveis pela inexecução, execução tardia ou parcial de suas obrigações, quando a falta resultar, comprovadamente, de fato necessário decorrente de caso fortuito ou força maior, cujo efeito não era possível evitar ou impedir. Essa exoneração de responsabilidade deve produzir efeitos nos termos do parágrafo único do artigo 393 do Código Civil Brasileiro.

6.11. No caso de uma das partes se achar impossibilitada de cumprir alguma de suas obrigações, por motivo de caso fortuito ou força maior, deve informar expressa e formalmente esse fato à outra parte, no máximo até 10 (dez) dias consecutivos contados da data em que ela tenha tomado conhecimento do evento.

6.11.1. A comunicação de que trata este subitem deve conter a caracterização do evento e as justificativas do impedimento que alegar, fornecendo à outra parte, com a maior brevidade, todos os elementos comprobatórios e de informação, atestados periciais e certificados, bem como comunicando todos os elementos novos sobre a evolução dos fatos ou eventos verificados e invocados, particularmente sobre as medidas tomadas ou preconizadas para reduzir as consequências desses fatos ou eventos, e sobre as possibilidades de retomar, no todo ou em parte, o cumprimento de suas obrigações contratuais.

6.12. O prazo para execução das obrigações das partes, nos termos desta Cláusula, deve ser acrescido de tantos dias quanto durarem as consequências impeditivas da execução das respectivas obrigações da parte afetada pelo evento.

6.13. A não utilização pelas partes de quaisquer dos direitos assegurados neste contrato, ou na Lei em geral, ou no Regulamento, ou a não aplicação de quaisquer sanções, não invalida o restante do contrato, não devendo, portanto, ser interpretada como renúncia ou desistência de aplicação ou de ações futuras.

6.14. Qualquer comunicação pertinente ao contrato, a ser realizada entre as partes contratantes, inclusive para manifestar-se, oferecer defesa ou receber ciência de decisão sancionatória ou sobre rescisão contratual, deve ocorrer por escrito, preferencialmente nos seguintes e-mails:

E-mail BANPARÁ -

E-mail CONTRATADA -

6.15. As partes são obrigadas a verificar os *e-mails* referidos neste subitem a cada 24 (vinte e quatro) horas e, se houver alteração de *e-mail* ou qualquer defeito técnico, devem comunicar à outra parte no prazo de 24 (vinte e quatro) horas.

6.16. Os prazos indicados nas comunicações iniciam em 02 (dois) dias úteis a contar da data de envio do *e-mail*.

6.17. As partes estão obrigadas a comunicarem uma a outra, com 05 (cinco) dias de antecedência, qualquer alteração nos respectivos *e-mails*. No caso de falha ou problema técnico, as partes devem comunicar, uma a outra, em até 05 (cinco) dias.

7. CLÁUSULA SÉTIMA – RECEBIMENTO

7.1. O **BANPARÁ**, por meio do agente de fiscalização técnica, deve HOMOLOGAR os produtos entregues e os serviços executados, conforme as regras estabelecidas no Termo de Referência, anexo I deste edital.

8. CLÁUSULA OITAVA – CONDIÇÕES DE FATURAMENTO E PAGAMENTO

8.1. O pagamento é condicionado ao recebimento parcial ou definitivo e deve ser efetuado mediante a apresentação de Nota Fiscal/Fatura pela CONTRATADA à unidade de gestão de contrato do BANPARÁ, que deve conter o detalhamento do objeto executado, o número deste contrato, a agência bancária e contracorrente, aberta ou mantida no Banpará S/A, conforme dispõe o Decreto do Estado do Pará nº 877/2008, na qual deve ser depositado o respectivo pagamento.

8.1.2. O pagamento será realizado nas condições estabelecidas no Termo de Referência (Anexo I do edital), a contar do recebimento, condicionado à apresentação à unidade de gestão de contrato do BANPARÁ da Nota Fiscal/Fatura.

8.1.3. As faturas que apresentarem erros ou cuja documentação suporte esteja em desacordo com o contratualmente exigido devem ser devolvidas à CONTRATADA pela unidade de gestão de contrato do BANPARÁ para a correção ou substituição. O BANPARÁ, por meio da unidade de gestão de contrato, deve efetuar a devida comunicação à CONTRATADA dentro do prazo fixado para o pagamento. Depois de apresentada a Nota Fiscal/Fatura, com as devidas correções, o prazo previsto no subitem acima deve começar a correr novamente do seu início, sem que nenhuma atualização ou encargo possa ser imputada ao BANPARÁ.

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

8.3. Havendo controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, à qualidade e à quantidade, o montante correspondente à parcela incontroversa deverá ser pago no prazo previsto no subitem acima e o relativo à parcela controvertida deve ser retido.

8.4. É vedado o pagamento antecipado.

8.5. É permitido ao BANPARÁ descontar dos créditos da CONTRATADA qualquer valor relativo à multa, ressarcimentos e indenizações, sempre observado o contraditório e a ampla defesa.

8.6. Todo e qualquer prejuízo ou responsabilidade, inclusive perante o Judiciário e órgãos administrativos, atribuídos ao CONTRATANTE, oriundos de problemas na execução do contrato por ato da CONTRATADA, serão repassados a esta e deduzidos do pagamento realizado pelo Banco, independente de comunicação ou interpelação judicial ou extrajudicial.

8.7. Quando da ocorrência de eventuais atrasos de pagamento provocados exclusivamente pelo BANPARÁ, incidirá sobre os valores em atraso juros de mora no percentual de 1% (um por cento) ao mês, pro rata die, calculados de forma simples sobre o valor em atraso e devidos a partir do dia seguinte ao do vencimento até a data da efetiva liquidação do débito.

9. CLÁUSULA NONA – SUBCONTRATAÇÃO

9.1. A CONTRATADA, desde que com a prévia e expressa autorização do gestor do contrato do BANPARÁ, pode subcontratar parcela do objeto deste contrato, desde que não se refira a parcela sobre a qual o BANPARÁ exigiu atestado de capacidade técnica durante o processo licitatório. A subcontratação pode abranger aspectos acessórios e instrumentais de tais parcelas.

9.1.1. A subcontratação não exonera a CONTRATADA de todas as suas obrigações, atinentes à integralidade do contrato.

9.1.2. O pagamento, se assim requerido formal e expressamente pela CONTRATADA, pode ser realizado diretamente pelo BANPARÁ à subcontratada.

10. CLÁUSULA DÉCIMA – DA INEXISTÊNCIA DE VÍNCULO EMPREGATÍCIO

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

10.1.1. A CONTRATADA obriga-se a realizar suas atividades utilizando profissionais regularmente contratados e habilitados, cabendo-lhe total e exclusiva responsabilidade pelo integral atendimento de toda legislação que rege os negócios jurídicos e que lhe atribua responsabilidades, com ênfase na previdenciária, trabalhista, tributária e cível.

10.1.2. A CONTRATADA obriga-se a reembolsar ao CONTRATANTE todas as despesas decorrentes de:

a) Reconhecimento judicial de titularidade de vínculo empregatício de prepostos seus com o **CONTRATANTE**, ou qualquer empresa do mesmo grupo econômico;

b) Reconhecimento judicial de solidariedade ou subsidiariedade do **CONTRATANTE** ou qualquer outra empresa do mesmo grupo econômico no cumprimento das obrigações previdenciárias da **CONTRATADA**.

10.2. O CONTRATANTE não assumirá responsabilidade alguma pelo pagamento de impostos e encargos que competirem à CONTRATADA, nem se obrigará a restituir-lhe valores, principais ou acessórios, que estejam, porventura, depender com pagamentos desta natureza.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – ALTERAÇÕES INCIDENTES SOBRE O OBJETO DO CONTRATO

11.1. A alteração incidente sobre o objeto do contrato deve ser consensual e pode ser quantitativa, quando importa acréscimo ou diminuição do objeto do contrato, ou qualitativa, quando a alteração diz respeito a características e especificações técnicas do objeto do contrato.

11.2. A alteração quantitativa sujeita-se aos limites previstos nos § 1º e 2º do artigo 81 da Lei nº 13.303/2016, devendo observar o seguinte:

- 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;

11.3. A alteração qualitativa não se sujeita aos limites previstos nos § 1º e 2º do artigo 81 da Lei nº 13.303/2016, devendo observar o seguinte:

- 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 licitação e 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.

11.4. As alterações incidentes sobre o objeto devem ser:

1. instruídas com memória de cálculo e justificativas de competência do fiscal técnico e do fiscal administrativo do BANPARÁ, que devem avaliar os seus pressupostos e condições e, quando for o caso, calcular os limites;
2. as justificativas devem ser ratificadas pelo gestor do contrato do BANPARÁ; e
3. submetidas à área jurídica e, quando for o caso, à área financeira do BANPARÁ;

11.5. As alterações contratuais incidentes sobre o objeto e as decorrentes de revisão contratual devem ser formalizadas por termo aditivo firmado pela mesma autoridade que firmou o contrato, devendo o extrato do termo aditivo ser publicado no sítio eletrônico do BANPARÁ.

11.6. Não caracterizam alteração do contrato e podem ser registrados por simples apostila, dispensando a celebração de termo aditivo:

- 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.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – EQUILÍBRIO ECONÔMICO FINANCEIRO DO CONTRATO

12.1. O equilíbrio econômico-financeiro do contrato deve ocorrer por meio de:

1. Reajuste: instrumento para manter o equilíbrio econômico-financeiro do contrato diante de variação de preços e custos que sejam normais e previsíveis, relacionadas com o fluxo normal da economia e com o processo inflacionário, devido ao completar 01 (um) ano a contar da data da proposta;

2. Revisão: instrumento para manter o equilíbrio econômico-financeiro do contrato diante de variação de preços e custos decorrentes de fatos imprevisíveis ou previsíveis, porém com consequências incalculáveis, e desde que se configure álea econômica extraordinária e extracontratual, sem a necessidade de periodicidade mínima.

12.2. Os valores contratados serão reajustados anualmente, a contar da data de assinatura deste contrato, no prazo da lei, segundo a variação acumulada do INPC do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, ou outro, na falta deste, que estiver estabelecido na legislação à época de cada reajuste.

12.3. A revisão deve ser precedida de solicitação da CONTRATADA, acompanhada de comprovação:

- 1.** dos fatos imprevisíveis ou previsíveis, porém com consequências incalculáveis;
- 2.** da alteração de preços ou custos, por meio de notas fiscais, faturas, tabela de preços, orçamentos, notícias divulgadas pela imprensa e por publicações especializadas e outros documentos pertinentes, preferencialmente com referência à época da elaboração da proposta e do pedido de revisão; e
- 3.** de demonstração analítica, por meio de planilha de custos e formação de preços, sobre os impactos da alteração de preços ou custos no total do contrato.

12.4. Caso, a qualquer tempo, a CONTRATADA seja favorecida com benefícios fiscais isenções e/ou reduções de natureza tributárias em virtude do cumprimento do contrato, as vantagens auferidas serão transferidas ao BANPARÁ, reduzindo-se o preço.

12.5. Caso, por motivos não imputáveis à CONTRATADA, sejam majorados os gravames e demais tributos ou se novos tributos forem exigidos da CONTRATADA, cuja vigência ocorra após a data da apresentação da Proposta, o BANPARÁ absorverá os ônus adicionais, reembolsando a CONTRATADA dos valores efetivamente pagos e comprovados, desde que não sejam de responsabilidade legal direta e exclusiva da CONTRATADA.

12.6. Os pedidos de revisão serão decididos em decisão fundamentada no prazo máximo de 60 (sessenta) dias contados da formalização do requerimento.

12.7. O BANPARÁ poderá realizar diligências junto à CONTRATADA para que esta complemente ou esclareça alguma informação indispensável à apreciação dos pedidos. Nesta hipótese, o prazo estabelecido neste subitem ficará suspenso enquanto pendente a resposta pela CONTRATADA.

12.8. A revisão que não for solicitada durante a vigência do contrato considera-se preclusa com a prorrogação contratual ou com o encerramento do contrato.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – RESCISÃO

13.1. O inadimplemento contratual de ambas as partes autoriza a rescisão, que deve ser formalizada por distrato e antecedida de comunicação à outra parte contratante sobre a intenção de rescisão, apontando-se as razões que lhe são determinantes, dando-se o prazo de 05 (cinco) dias úteis para eventual manifestação.

13.2. A parte que pretende a rescisão deve avaliar e responder motivadamente a manifestação referida no subitem precedente no prazo de 05 (cinco) dias úteis, comunicando a outra parte, na forma prevista neste contrato, considerando-se o contrato rescindido com a referida comunicação.

13.3. Aplica-se a teoria do adimplemento substancial, devendo as partes contratantes ponderar, no que couber, antes de decisão pela rescisão:

- a) impactos econômicos e financeiros decorrentes do atraso na fruição dos benefícios do empreendimento;
- b) riscos sociais, ambientais e à segurança da população local decorrentes do atraso na fruição dos benefícios do empreendimento;
- c) motivação social e ambiental do empreendimento;
- d) custo da deterioração ou da perda das parcelas executadas;
- e) despesa necessária à preservação das instalações e dos serviços já executados;
- f) despesa inerente à desmobilização e ao posterior retorno às atividades;
- g) possibilidade de saneamento dos descumprimentos contratuais;
- h) custo total e estágio de execução física e financeira do contrato;
- i) empregos diretos e indiretos perdidos em razão da paralisação do contrato;
- j) custo para realização de nova licitação ou celebração de novo contrato;
- k) custo de oportunidade do capital durante o período de paralisação.

13.4. O descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação pela CONTRATADA pode dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções.

13.5. Na hipótese deste subitem, o BANPARÁ pode conceder prazo para que a CONTRATADA regularize suas obrigações trabalhistas ou suas condições de habilitação, sob pena de rescisão contratual, quando não identificar má-fé ou a incapacidade da CONTRATADA de corrigir a situação.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

14.1. Pela inexecução total ou parcial do contrato, o BANPARÁ poderá, garantida a prévia defesa, de acordo com o processo administrativo preceituado no artigo 99 do Regulamento, aplicar ao contratado as sanções de advertência ou suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o BANPARÁ por prazo não superior a 02 (dois) anos, que podem ser cumuladas com multa.

14.2. As sanções administrativas devem ser aplicadas diante dos seguintes comportamentos da CONTRATADA:

- a) dar causa à inexecução parcial ou total do contrato;
- b) não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- c) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;
- d) prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
- e) praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- f) comportar-se com má-fé ou cometer fraude fiscal.

14.3. A sanção de suspensão, referida no inciso III do artigo 83 da Lei nº 13.303/2016, deve observar os seguintes parâmetros:

- a) se não se caracterizar má-fé, a pena base deve ser de 06 (seis) meses;
- b) caracterizada a má-fé ou intenção desonesta, a pena base deve ser de 01 (um) ano e a pena mínima deve ser de 06 (seis) meses, mesmo aplicando as atenuantes previstas.

14.4. As penas bases definidas neste subitem devem ser qualificadas nos seguintes casos:

- a) em 1/2 (um meio), se a CONTRATADA for reincidente;
- b) em 1/2 (um meio), se a falta da CONTRATADA tiver produzido prejuízos relevantes para o BANPARÁ.

14.5. As penas bases definidas neste subitem devem ser atenuadas nos seguintes casos:

- a) em 1/4 (um quarto), se a CONTRATADA não for reincidente;
- b) em 1/4 (um quarto), se a falta da CONTRATADA não tiver produzido prejuízos

- relevantes para o BANPARÁ;
- c) em 1/4 (um quarto), se a CONTRATADA tiver reconhecido a falta e se dispuser a tomar medidas para corrigi-la; e
 - d) em 1/4 (um quarto), se a CONTRATADA comprovar a existência e a eficácia de procedimentos internos de integridade, de acordo com os requisitos do artigo 42 do Decreto nº 8.420/2015.

14.5.1. Na hipótese deste subitem, se não caracterizada má-fé ou intenção desonesta e se a CONTRATADA contemplar os requisitos para as atenuantes previstos nas alíneas acima, a pena de suspensão deve ser substituída pela de advertência, prevista no inciso I do artigo 83 da Lei nº 13.303/2016.

14.6. A CONTRATADA, para além de hipóteses previstas no presente contrato e no Termo de Referência, estará sujeita à multa:

- a) de mora, por atrasos não justificados no prazo de execução de 0,2% (dois décimos por cento) do valor da parcela do objeto contratual em atraso, por dia de atraso, limitada a 5% (cinco por cento) do valor do contrato.
 - b) compensatória, pelo descumprimento total do contrato, no montante de até 5% (cinco por cento) do valor do contrato.
- b.1) se houver inadimplemento parcial do contrato, o percentual de até 5% deve ser apurado em razão da obrigação inadimplida.

14.7. Se a multa moratória alcançar o seu limite e a mora não se cessar, o contrato pode ser rescindido, salvo decisão em contrário, devidamente motivada, do gestor do contrato.

14.8. Caso a multa não cubra os prejuízos causados pela CONTRATADA, o BANPARÁ pode exigir indenização suplementar, valendo a multa como mínimo de indenização, na forma do preceituado no parágrafo único do artigo 416 do Código Civil Brasileiro.

14.9. A multa aplicada pode ser descontada da garantia, dos pagamentos devidos à CONTRATADA em razão do contrato em que houve a aplicação da multa ou de eventual outro contrato havido entre o BANPARÁ e a CONTRATADA, aplicando-se a compensação prevista nos artigos 368 e seguintes do Código Civil Brasileiro.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – RESPONSABILIZAÇÃO ADMINISTRATIVA POR ATOS LESIVOS AO BANPARÁ

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

- a) fraudar o presente contrato;
- b) criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para celebrar o contrato;
- c) obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações deste contrato, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou neste instrumento contratual;
- d) manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro deste contrato;

- e) realizar quaisquer ações ou omissões que constituam prática ilegal ou de corrupção, nos termos da Lei nº 12.846/2013, Decreto nº 8.420/2015, Lei nº 8.666/1993, ou de quaisquer outras leis ou regulamentos aplicáveis, ainda que não relacionadas no presente contrato.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

15.13. Não obstante o disposto nesta Cláusula, a CONTRATADA está sujeita a quaisquer outras responsabilizações de natureza cível, administrativa e, ou criminal, previstas neste contrato e, ou na legislação aplicável, no caso de quaisquer violações.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – PUBLICIDADE E CONFIDENCIALIDADE

16.1. Quaisquer informações relativas ao presente contrato, somente podem ser dadas ao conhecimento de terceiros, inclusive através dos meios de publicidade disponíveis, após autorização, por escrito, do BANPARÁ. Para os efeitos desta Cláusula, deve ser formulada a solicitação, por escrito, ao BANPARÁ, informando todos os pormenores da intenção da CONTRATADA, reservando-se, ao BANPARÁ, o direito de aceitar ou não o pedido, no todo ou em parte.

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – POLÍTICA DE RELACIONAMENTO E ANTICORRUPÇÃO

17.1. A CONTRATADA assumem o compromisso de deferência a práticas de integridade em todo o encadeamento contratual, com expressa observância aos princípios contidos na Política de Controles Internos e Compliance do BANPARÁ e no Código de Ética e de Conduta Institucional do BANPARÁ, cuja íntegra esta disponibilizada no *site* do BANPARÁ (www.banpara.b.br), bem como no termo de compromisso que integra o presente contrato.

17.2. O BANPARÁ reserva-se no direito de realizar auditoria na CONTRATADA para verificar sua conformidade com as Leis e o seu Programa Anticorrupção, sendo a CONTRATADA responsável por manter em sua guarda todos os arquivos e registros evidenciando tal conformidade, assim como disponibilizá-los ao BANPARÁ dentro de 05 (cinco) dias a contar de sua solicitação.

18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DO TRATAMENTO DE DADOS

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:

- a) Dados pessoais é toda informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável;
- b) 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;
- c) Titular de dados é toda pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento;
- d) Controlador é toda pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais;
- e) Operador é toda pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador;
- f) 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);
- g) 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 para a prestação dos seguintes serviços:

Contratação de Licença de uso do Sistema-produto Controle do Ressarcimento do FCVS – Fundo de Compensação das Variações Salariais, doravante Solução FCVS, com serviço de suporte técnico especializado e manutenção inclusos. O Sistema da SST de controle do FCVS - WinFcvs, tem a finalidade de fornecer aos Agentes Financeiros todas as informações relativas ao Controle do Saldo do FCVS, evoluindo todos os contratos a partir dos dados iniciais, controlando ressarcimentos, gerando recursos e emitindo relatórios analíticos e gerenciais que permitirão um melhor acompanhamento e análise dos Saldos.

18.1.3. O CONTRATADO tratará os seguintes dados pessoais: Matrícula do agente, contratos, dados da hipoteca, nome, cpf, data, assinatura, endereço do imóvel, município, data do evento, data da habilitação, data base, data do término da análise, saldo vencido, saldo vincendo, saldo total, manifestação, auditado, status recurso, data status.

18.1.4. Os dados pessoais tratados neste Contrato serão usados apenas para as seguintes finalidades:

Recepção do Arquivo PLAREG recebido pela Conectividade Caixa Econômica Federal e convertido em planilha

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 fornecer ao **CONTROLADOR DE DADOS** a documentação relevante, por exemplo, sua política de privacidade, política de gerenciamento de registros, código de conduta aprovado (quando disponível), política de segurança da informação, plano de continuidade de negócio, documentação com regras para tratamento de dados sensíveis, tanto para transporte como repouso, além do relatório de incidentes de cada semestre. Toda a documentação deverá ser realizada anualmente, no mínimo, e deverá ser entregue em até 15 (quinze) dias após a assinatura do contrato.

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 Contrato nº xxxxxx/2021 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 ISO/IEC 27002:2005 (ABNT NBR).

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**, a qualquer momento, 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 10 (dez) dias a contar da formalização do pedido.

18.1.17. O **OPERADOR** deverá dar ciência das referidas cláusula 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:** 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.

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:** O **OPERADOR** deverá notificar de forma imediata ao **CONTROLADOR** que quaisquer transferências permanentes ou temporárias (planejadas) de dados pessoais para um país fora do Brasil sem um nível adequado de proteção e somente deverá realizar essa transferência (planejada) após obter a autorização do **CONTROLADOR**, que poderá recusar a seu próprio critério.

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**, notificar violações de dados pessoais aos Titulares de Dados, 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.

19. CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DO FORO

18.1. As partes contratantes elegem o foro da Comarca de Belém, Estado do Pará, para a solução de qualquer questão oriunda do presente contrato, com exclusão de qualquer outro.

E, por estarem justas e contratadas, as partes assinam o presente instrumento em 03 (três) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo, para que produzam os efeitos legais, por si e seus sucessores.

....., dede

Pelo BANPARÁ:

.....
Diretor Presidente

.....
Diretor

Pela CONTRATADA:

.....

Nome :

CPF.:

Cargo:

Testemunhas:

1ª

Nome:

CPF:

2ª

Nome:

CPF:

ADENDO 3 AO CONTRATO - TERMO DE COMPROMISSO DE POLÍTICA ANTICORRUPÇÃO

Por este instrumento particular, a CONTRATADA compromete-se a cumprir integralmente as disposições da Políticas de Controles Internos e de Compliance do BANPARÁ, da qual tomou conhecimento neste ato por meio da leitura da cópia que lhe foi disponibilizada.

E, para fiel cumprimento desse compromisso, a CONTRATADA declara e garante que nem ela, diretamente ou por intermédio de qualquer subsidiária ou afiliada, e nenhum de seus diretores, empregados ou qualquer pessoa agindo em seu nome ou benefício, realizou ou realizará qualquer ato que possa consistir em violação às proibições descritas (i) na Lei nº 12.846/2013, doravante denominada “Lei Anticorrupção”, (ii) na Lei Contra Práticas de Corrupção Estrangeiras de 1977 dos Estados Unidos da América (*United States Foreign Corrupt Practices Act of 1977*, 15 U.S.C. §78-dd-1, et seq., conforme alterado), doravante denominada FCPA, (iii) e nas convenções e pactos internacionais dos quais o Brasil seja signatário, em especial a Convenção da OCDE sobre Combate à Corrupção de Funcionários Públicos Estrangeiros em Transações Comerciais Internacionais, a Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção e a Convenção Interamericana contra a Corrupção – OEA, todas referidas como “Normas Anticorrupção”, incluindo pagamento, oferta, promessa ou autorização de pagamento de dinheiro, objeto de valor ou mesmo de valor insignificante mas que seja capaz de influenciar a tomada de decisão, direta ou indiretamente, a:

- a) qualquer empregado, oficial de governo ou representante de, ou qualquer pessoa agindo oficialmente para ou em nome de uma entidade de governo, uma de suas subdivisões políticas ou uma de suas jurisdições locais, um órgão, conselho, comissão, tribunal ou agência, seja civil ou militar, de qualquer dos indicados no item anterior, independente de sua constituição, uma associação, organização, empresa ou empreendimento controlado ou de propriedade de um governo, ou um partido político (os itens A a D doravante denominados conjuntamente autoridade governamental);
- b) oficial legislativo, administrativo ou judicial, independentemente de se tratar de cargo eletivo ou comissionado;
- c) oficial de, ou indivíduo que ocupe um cargo em, um partido político;
- d) candidato ou candidata a cargo político;
- e) um indivíduo que ocupe qualquer outro cargo oficial, cerimonial, comissionado ou herdado em um governo ou qualquer um de seus órgãos; ou
- f) um oficial ou empregado(a) de uma organização supranacional (por exemplo, Banco Mundial, Nações Unidas, Fundo Monetário Internacional, OCDE) (doravante denominado oficial de governo);
- g) ou a qualquer pessoa enquanto se saiba, ou se tenha motivos para crer que qualquer porção de tal troca é feita com o propósito de:
 - i. influenciar qualquer ato ou decisão de tal oficial de governo em seu ofício, incluindo deixar de realizar ato oficial, com o propósito de assistir o BANPARÁ ou qualquer outra pessoa a obter ou reter negócios, ou direcionar negócios a qualquer terceiro;
 - ii. assegurar vantagem imprópria;

- iii. induzir tal oficial de governo a usar de sua influência para afetar ou influenciar qualquer ato ou decisão de uma autoridade governamental com o propósito de assistir o BANPARÁ ou qualquer outra pessoa a obter ou reter negócios, ou direcionar negócios a qualquer terceiro; ou
- iv. fornecer um ganho ou benefício pessoal ilícito, seja financeiro ou de outro valor, a tal oficial de governo.

A CONTRATADA, inclusive seus diretores, empregados e todas as pessoas agindo em seu nome ou benefício, com relação a todas as questões afetando o BANPARÁ ou seus negócios, se obrigam a:

- a) permanecer em inteira conformidade com as Leis Anticorrupção, e qualquer legislação antissuborno, anticorrupção e de conflito de interesses aplicável, ou qualquer outra legislação, regra ou regulamento de propósito e efeito similares, abstendo-se de qualquer conduta que possa ser proibida a pessoas sujeitas às Leis Anticorrupção;
- b) tomar todas as precauções necessárias visando prevenir ou impedir qualquer incompatibilidade ou conflito com outros serviços ou com interesses do BANPARÁ, o que inclui o dever de comunicar as relações de parentesco existentes entre os colaboradores da CONTRATADA e do BANPARÁ; e
- c) observar, no que for aplicável, o Código de Ética e de Condutas Institucionais do BANPARÁ, sobre o qual declara ter pleno conhecimento.

Entendendo que é papel de cada organização fomentar padrões éticos e de transparência em suas relações comerciais, o BANPARÁ incentiva a CONTRATADA, caso ainda não possua, a elaborar e implementar programa de integridade próprio, observando os critérios estabelecidos no Decreto nº 8.420/2015.

Caso a CONTRATADA ou qualquer de seus colaboradores venha a tomar conhecimento de atitudes ilícitas ou suspeitas, especialmente se referentes à violação das Leis Anticorrupção, deve informar prontamente ao BANPARÁ, por meio do Canal de Denúncias

Fica esclarecido que, para os fins do contrato, a CONTRATADA é responsável, perante o BANPARÁ e terceiros, pelos atos ou omissões de seus colaboradores.

Por fim, a CONTRATANTE declara estar ciente de que a fiel observância deste instrumento é fundamental para a condução das atividades inerentes ao contrato maneira ética e responsável constituindo falta grave, passível de imposição de penalidade, qualquer infração, no disposto deste instrumento.

.....
(Local e Data)

.....
(representante legal)

ADENDO 4 AO CONTRATO - SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

A CONTRATADA se compromete a garantir os seguintes itens, conforme MNP de Segurança para Sistemas Corporativos, em especial os listados a seguir:

4.8. Para versão web deve protocolo https e usar SSL (TSL 1.2) no servidor e também rodar o certificado SSL para comunicação

4.9. Não permitir que senha copiada ou que esteja na área de transferência seja colada no campo senha para fazer login.

4.10. 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.

4.11. 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.

4.12. Permitir que somente usuários credenciados configurem seu funcionamento da melhor maneira que convier ao Banpará

Garantir que atende as melhores práticas de desenvolvimento seguro conforme elencado a seguir assim como MNP de Desenvolvimento Seguro:

1.1. Validação dos dados de Entrada / Saída

1.1.1. Efetuar toda a validação dos dados em um sistema confiável, centralizado no servidor/aplicação;

1.1.2. Identificar todas as fontes de dados e classificá-las como sendo confiáveis ou não. Em seguida, validar os dados provenientes de fontes nas quais não se possa confiar (ex: base de dados, stream de arquivos etc.)

1.1.3. Especificar o conjunto de caracteres apropriado (ex: UTF-8) e determinar se o sistema suporta essa codificação, validando se os dados recebidos estão realmente neste formato;

1.1.4. Quando ocorrer falha na validação dos dados, a aplicação deve rejeitar as informações e impedir o prosseguimento das atividades;

1.1.5. Validar todos os dados provenientes de redirecionamento ou inseridos por clientes antes do processamento, incluindo parâmetros, campos de formulário, conteúdo e cabeçalhos. Certificar-se ainda de incluir mecanismos automáticos de postback nos blocos de código JavaScript, Flash ou qualquer outra estrutura embutida;

1.1.6. Verificar se os valores de cabeçalho, tanto das requisições, como das respostas, contêm apenas caracteres ASCII

1.1.7. Quando na integração com outros sistemas, utilizar preferencialmente API's que executem tarefas específicas para função desejada. Deve-se evitar que a aplicação execute comandos diretamente no sistema operacional, especialmente através da utilização de shells;

1.1.8. Validar, sempre que possível, todos os dados de entrada através de um método baseado em "listas brancas" que utilizem uma lista de caracteres ou expressões regulares com os caracteres permitidos. Em geral: a-z (inclusive acentuados), A-Z (inclusive acentuados), 0-9;

1.1.9. Se qualquer caractere potencialmente perigoso precisa ser permitido na entrada de dados da aplicação – como campos de senha, por exemplo – certificar-se

de que foram implementados controles adicionais como a codificação dos dados de saída. Como exemplo de caracteres potencialmente “perigosos”, temos: ' " < > ./ \ - | () ;

1.1.10. Incluir a verificação das seguintes entradas para a validação dos dados: bytes nulos (%00), caracteres de nova linha (%0d, %0a, \r, \n) e caracteres “ponto-ponto barra” (./ ou ..\);

1.1.11. A “canonicalização” deve ser utilizada para resolver problemas de codificação dupla (double encoding) ou ataques por ofuscação;

1.1.12. Um computador é capaz de interpretar diversas formas de representação para um mesmo caractere, tais como: DECIMAL, HEXADECIMAL, OCTAL, HTML/UNICODE e BINÁRIO. Por esse motivo, considerar filtros e proteções em variadas formatações. Para mais informações, vide ANEXO I – REPRESENTAÇÃO DE CARACTERES ESPECIAIS.

1.1.13. Dentro do modelo MVC (Model View Controller) utilizar a validação através do serviço de controle ao invés de deixar a regra na camada de Visão ou Interface.

1.2. Gerenciamento de Arquivos

1.2.1. Solicitar autenticação antes de permitir que seja feito o upload de arquivos;

1.2.2. Limitar os tipos de arquivos que podem ser enviados para aceitar somente os tipos necessários ao propósito do negócio (trabalhar com o modelo de white list). Validar os arquivos através da verificação dos cabeçalhos, uma vez que extensões de arquivos são facilmente modificadas;

1.2.3. Não salvar arquivos no mesmo diretório de contexto da aplicação, principalmente se esta for web. Preferencialmente, utilizar servidores de conteúdo ou bases de dados específicas;

1.2.4. Nos diretórios onde serão recebidos arquivos de upload, desativar privilégios de execução de binários, scripts ou arquivos de linguagens específicas, tais como: ASP, PHP, Perl, etc.

1.2.5. Não enviar caminhos de diretórios ou de arquivos em requisições. Utilizar mecanismos de mapeamento desses recursos para índices definidos em uma lista pré-definida de caminhos;

1.2.6. Nunca devolver o caminho absoluto do arquivo para o cliente da aplicação ou usuário final;

1.2.7. Quando necessário referenciar outros aplicativos, não utilizar nome relativos e sim o caminho absoluto do sistema. Por exemplo, ao invés de regedit.exe, utilizar %systemroot%\regedit.exe;

1.2.8. Ao realizar chamadas de outros aplicativos, utilizar mecanismos de verificação de integridade por checksum ou hash.

1.3. Gerenciamento de Memória

1.3.1. Instanciar explicitamente todas as variáveis e dados persistentes durante a declaração, ou antes da primeira utilização;

1.3.2. Ao usar funções que aceitem determinado número de bytes para realizar cópias (ex.: strncpy()), verificar se o tamanho do buffer de destino é igual ao tamanho do buffer de origem. Neste caso, ele não pode encerrar a sequência de caracteres com valor nulo (null);

1.3.3. Verificar os limites do buffer caso as chamadas à função sejam realizadas em ciclos (loop) e verificar se não há nenhum risco de ocorrer gravação de dados além do espaço reservado;

1.3.4. Truncar todas as strings de entrada para um tamanho razoável antes de passá-las para as funções de cópia e concatenação;

1.3.5. Na liberação de recursos alocados para objetos de conexão, identificadores de arquivo, dentre outros, não contar exclusivamente com o “garbage collector” e realizar a tarefa de liberação de memória explicitamente;

1.3.6. Atentar para as discrepâncias de tamanho de byte, precisão, distinções de sinal (signed/unsigned), truncamento, conversão de variáveis (type casting), cálculos que devolvam erros do tipo not-a-number e representação interna de números muito grandes ou pequenos;

1.3.7. Liberar a memória alocada de modo apropriado após concluir a sub-rotina (função/método) e em todos os pontos de saída.

1.4. Controle de Acessos

1.4.1. Utilizar um único componente para realizar o processo de verificação de autorização de acesso. Isto inclui bibliotecas que invocam os serviços externos de autorização. Caso a aplicação não seja possível às configurações de segurança, negar todos os acessos;

1.4.2. Garantir o controle de autorização em todas as requisições, inclusive em scripts do lado servidor, "includes" e requisições do lado cliente, tais como: AJAX, Flash, etc; dessa forma se requer autenticação para todas as páginas e recursos.

1.4.3. Isolar do código da aplicação os trechos de código que contêm lógica privilegiada, isto é, com permissões exclusivas;

1.4.4. Quando a aplicação tiver que ser executada com privilégios elevados, realizar esta atividade o mais tarde possível e revogá-los logo que seja possível;

1.4.5. Proteger variáveis compartilhadas e os recursos contra acessos concorrentes inapropriados;

1.4.6. Restringir o acesso somente aos usuários autorizados de URLs, funções protegidas, serviços e dados da aplicação (atributos e campos), referências diretas e configurações de segurança, incluindo definições do servidor, arquivos de configuração e outros recursos, incluindo aqueles que estão fora do controle direto da aplicação;

1.4.7. Não incluir credenciais diretamente no código-fonte. Adicionalmente, utilizar ofuscação de código para a proteção de dados sensíveis, tais como consultas SQL (PROTEÇÃO CONTRA ENGENHARIA REVERSA)

1.4.8. As regras de controle de acesso representadas pela camada de apresentação devem coincidir com as regras presentes no lado servidor;

1.4.9. Caso seja necessário armazenar o estado dos dados no lado cliente, utilizar mecanismos de criptografia e verificação para detectar possíveis alterações;

1.4.10. Limitar o número de transações que um único usuário ou dispositivo pode executar em determinado período de tempo;

1.4.11. Não utilizar os campos de cabeçalho (por exemplo: referer, user-agent, cookie, etc) individualmente como forma de validação de autorização. Estes devem ser utilizados sempre em conjunto com outros recursos;

1.4.12. Isolar do código da aplicação os trechos de código que contêm lógica privilegiada

1.4.13. Restringir o acesso aos arquivos e outros recursos, incluindo aqueles que estão fora do controle direto da aplicação, somente aos usuários autorizados

1.4.14. Restringir o acesso às URLs protegidas somente aos usuários autorizados

1.4.15. Restringir o acesso às funções protegidas somente aos usuários autorizados

- 1.4.16. Restringir o acesso às referências diretas aos objetos somente aos usuários autorizados
- 1.4.17. Restringir o acesso aos serviços somente aos usuários autorizados
- 1.4.18. Restringir o acesso aos dados da aplicação somente aos usuários autorizados
- 1.4.19. Restringir o acesso aos atributos e dados dos usuários, bem como informações das políticas usadas pelos mecanismos de controle de acesso
- 1.4.20. Restringir o acesso às configurações de segurança relevantes apenas aos usuários autorizados
- 1.4.21. Se for permitida a existência de sessões autenticadas por longos períodos de tempo, fazer a revalidação periódica da autorização do usuário para garantir que os privilégios não foram modificados e, caso tenham sido, realizar o registro em log do usuário e exigir nova autenticação.
- 1.4.22. Separar a lógica de autenticação do recurso que está a ser requisitado e usar redirecionadores dos controladores de autenticação centralizados
- 1.4.23. Validar os dados de autenticação somente no final de todas as entradas de dados, especialmente para as implementações de autenticação sequencial
- 1.4.24. As mensagens de falha na autenticação não devem indicar qual parte dos dados de autenticação está incorreta. Por exemplo, em vez de exibir mensagens como “Nome de usuário incorreto” ou “Senha incorreta”, utilize apenas mensagens como: “Usuário e/ou senha inválidos”, para ambos os casos de erro. As respostas de erro devem ser idênticas nos dois casos.
- 1.4.25. Utilizar autenticação para conexão a sistemas externos que envolvam tráfego de informação sensível ou acesso a funções
- 1.4.26. As credenciais de autenticação para acessar serviços externos à aplicação devem ser cifradas e armazenadas em um local protegido de um sistema confiável, por exemplo, no servidor da aplicação.
Obs.: o código-fonte não é considerado um local seguro
- 1.4.27. Utilizar apenas requisições POST para transmitir credenciais de autenticação
- 1.4.28. Somente trafegar senhas (não temporárias) através de uma conexão protegida (SSL/TLS) ou no formato de dado cifrado, como no caso de envio de e-mail cifrado. Senhas temporárias enviadas por e-mail podem ser um caso de exceção aceitável
- 1.4.29. A entrada da senha deve ser ocultada na tela do usuário. Em HTML, utilizar o campo do tipo "password"
- 1.4.30. Notificar o usuário quando a senha for reiniciada (reset)
- 1.4.31. Desativar a funcionalidade de lembrar a senha nos campos de senha do navegador
- 1.4.32. A data/hora da última utilização (bem ou mal sucedida) de uma conta de usuário deve ser comunicada no próximo acesso ao sistema
- 1.4.33. Realizar monitoramento para identificar ataques contra várias contas de usuários, utilizando a mesma senha. Esse padrão de ataque é utilizado para explorar o uso de senhas padrão
- 1.4.34. Utilizar autenticação de múltiplos fatores (utilizando simultaneamente token, senha, biometria etc.5) via multifatorial
- 1.4.35. Limitar o número de transações que um único usuário ou dispositivo pode executar em determinado período de tempo (parametrizável).

1.4.36. Utilizar o campo “referer” do cabeçalho somente como forma de verificação suplementar. O mesmo não deve ser usado sozinho como forma de validação de autorização porque ele pode ter o valor adulterado

1.4.37. Implementar a auditoria das contas de usuário e assegurar a desativação de contas não utilizadas. A aplicação deve dar suporte à desativação de contas e ao encerramento das sessões quando terminar a autorização do usuário.

1.4.38. . As contas de serviço ou contas de suporte a conexões provenientes ou destinadas a serviços externos não podem efetuar autenticação no sistema

1.5. Gerenciamento de sessões e comunicações

1.5.1. Utilizar controles de gerenciamento de sessão baseados no servidor ou em framework confiável. A aplicação deve reconhecer apenas esses identificadores de sessão como válidos;

1.5.2. O controle de gestão de sessão deve usar algoritmos conhecidos, padronizados e bem testados que garantam a aleatoriedade dos identificadores de sessão.

1.5.3. Definir o domínio e o caminho para os cookies que contenham identificadores de sessão autenticados, para um valor devidamente restrito ao site;

1.5.4. A funcionalidade de saída (logout) necessita estar disponível em todas as páginas que requerem autenticação e deve encerrar completamente a sessão ou conexão associada. Adicionalmente, não permitir logins persistentes (sem prazo de expiração);

1.5.5. Estabelecer um tempo de expiração baseado nos riscos e requisitos funcionais do negócio;

1.5.6. Não permitir logins persistentes (sem prazo de expiração) e realizar o encerramento da sessão periodicamente, mesmo quando ela estiver ativa. Isso deve ser feito, especialmente, em aplicações que suportam várias conexões de rede ou que se conectam a sistemas críticos. O tempo de encerramento deve estar de acordo com os requisitos do negócio e o usuário deve receber notificações suficientes para atenuar os impactos negativos dessa medida

1.5.7. Se uma sessão estava estabelecida antes do login, ela deve ser encerrada (gerando um novo identificador de sessão) para que uma nova seja estabelecida;

1.5.8. Não permitir conexões simultâneas com o mesmo identificador de usuário;

1.5.9. Não expor os identificadores de sessão em URLs, mensagens de erro ou logs. Os identificadores de sessão devem apenas ser encontrados no cabeçalho do cookie HTTP. Por exemplo, não trafegar os identificadores de sessão sob a forma de parâmetros GET;

1.5.10. Gerar um novo identificador de sessão caso a segurança da conexão mude de HTTP para HTTPS. Utilizar HTTPS de forma constante em vez de alternar entre HTTP e HTTPS

1.5.11. Configurar o atributo “secure” para cookies enviados de conexões SSL/TLS;

1.5.12. Configurar os cookies com o atributo HttpOnly, a menos que seja explicitamente necessário ler ou definir os valores dos mesmos através de scripts do lado cliente da aplicação;

1.5.13. Somente trafegar senhas através de uma conexão protegida (SSL/TLS) ou conexões cifradas. Senhas temporárias devem ser avaliadas junto a equipe de segurança;

1.5.14. Filtrar os parâmetros que contenham informações sensíveis, provenientes do “HTTP referer”, nos links para sites externos;

1.5.15. Não transferir, diretamente, dados fornecidos pelo usuário para qualquer função de execução dinâmica sem realizar o tratamento dos dados de modo adequado;

1.5.16. As contas de serviço ou contas de suporte a conexões provenientes ou destinadas a serviços externos devem possuir o menor privilégio possível

1.5.17. Utilizar mecanismos complementares ao mecanismo padrão de gerenciamento de sessões para operações sensíveis do lado servidor – como no caso de operações de gerenciamento de contas, transações financeiras ou informações que se enquadrem como CONFIDENCIAL conforme MNP de Classificação e Tratamento da Informação –. através da utilização de tokens aleatórios ou parâmetros em cada requisição em vez de basear-se apenas na sessão. Esse método usado para prevenir ataques do tipo Cross Site Request Forgery (CSRF)

1.6. Autenticação e gerenciamento de credenciais

1.6.1. Assegurar que os usuários sejam autenticados em todas as páginas e recursos do sistema, exceto para dados públicos;

1.6.2. Os controles de autenticação devem ser executados em um sistema confiável, centralizado e possível com bibliotecas exclusivas para esse tipo de atividade;

1.6.3. Mediante situações excepcionais nos controles de autenticação, negar quaisquer solicitações;

1.6.4. Validar os dados de autenticação somente no final de todas as entradas de dados, especialmente para as implementações de autenticação sequencial;

1.6.5. As mensagens de falha na autenticação não devem indicar qual parte dos dados de autenticação está incorreta. Por exemplo, em vez de exibir mensagens como “nome de usuário incorreto” ou “senha incorreta”, utilize apenas “usuário e/ou senha inválidos”;

1.6.6. As credenciais de autenticação para acessar serviços externos à aplicação devem ser cifradas e armazenadas em local protegido, por exemplo, no servidor da aplicação;

1.6.7. Em aplicações web, utilizar apenas requisições com o método POST para transmitir credenciais de acesso;

1.6.8. A entrada da senha deve permanecer ofuscada. Em HTML, utilizar o campo do tipo "password";

1.6.9. Os processos de redefinição de senhas e operações de mudanças devem exigir os mesmos níveis de controle previstos para a criação de contas e autenticação;

1.6.10. Se optar por usar redefinição de senha baseada em e-mail, enviar a mensagem conforme definido em integração com Multifatorial

1.6.11. Exigir a mudança de senhas temporárias quando na realização do primeiro logon, a não ser que esteja integrado ao AD e assim quem gerencia a conformidade de senha/validade/força/integração com RH é o AD. Entretanto deve utilizar integração via LDAPs.

1.6.12. Informar ao usuário autenticado data/hora e o endereço IP da sua última utilização do sistema;

1.6.13. Se a aplicação gerenciar um repositório de credenciais, o sistema deverá garantir que as senhas sejam armazenadas na base de dados somente sob a forma de hash, conforme padronização contida no capítulo “Padrões de Criptografia e Funções de Hash”;

1.6.14. Para evitar ataques de brute force ou mesmo a utilização inadvertida de rônôs, adotar mecanismos de CAPTCHA (Completely Automated Public Turing test to tell Computers and Humans Apart), para a diferenciação entre máquinas e humanos.

Por se tratar de um desafio cognitivo, considera-se que aquele que incorpora uma solução correta é presumidamente humano.

1.7. Práticas de Criptografia:

1.7.1. Todas as funções de criptografia utilizadas para proteger dados sensíveis dos usuários da aplicação, devem ser implantadas em um sistema confiável (neste caso o servidor)

1.7.2. A senha mestre deve ser protegida contra acessos não autorizados

1.7.3. Quando ocorrer alguma falha nos módulos de criptografia, permitir que as mesmas ocorram de modo seguro

1.7.4. Todos os números, nomes de arquivos, GUIDs e strings aleatórias devem ser gerados usando um módulo criptográfico com gerador de números aleatórios, somente se os valores aleatórios gerados forem impossíveis de serem deduzidos

1.7.5. Os módulos de criptografia usados pela aplicação devem ser compatíveis com a FIPS 140-2 ou com um padrão equivalente (<http://csrc.nist.gov/groups/STM/cmvp/validation.html>)

1.7.6. Estabelecer e utilizar uma política e processo que defina como é realizado o gerenciamento das chaves criptográficas

1.8. Tratamento de Erros e Log:

1.8.1. Não expor informações sensíveis nas repostas de erros, inclusive detalhes de sistema, identificadores de sessão ou informação da conta do usuário

1.8.2. Usar mecanismos de tratamento de erros que não mostrem informações de depuração (debug) ou informações da pilha de exceção

1.8.3. Usar mensagens de erro genéricas e páginas de erro personalizadas

1.8.4. A aplicação deve tratar os erros sem se basear nas configurações do servidor

1.8.5. A memória alocada deve ser liberada de modo apropriado quando ocorrerem condições de erro

1.8.6. O tratamento de erros lógicos associados com os controles de segurança devem, por padrão, negar o acesso

1.8.7. Todos os controles de log devem ser implementados em um sistema confiável, por exemplo, centralizar todo o processo no servidor

1.8.8. Os controles de log devem dar suporte tanto para os casos de sucesso como os de falha relacionados com os eventos de segurança

1.8.9. Garantir que os logs armazenam eventos importantes

1.8.10. Garantir que as entradas de log que incluam dados nos quais não se confia não sejam executadas como código-fonte na interface de visualização de logs

1.8.11. Restringir o acesso aos logs apenas para pessoal autorizado

1.8.12. Utilizar uma rotina centralizada para realizar todas as operações de log

1.8.13. Não armazenar informações sensíveis nos registros de logs, como detalhes desnecessários do sistema, identificadores de sessão e senhas

1.8.14. Garantir o uso de algum mecanismo que conduza (ou facilite) o processo de análise de logs

1.8.15. Registrar em log todas as falhas de validação de entrada de dados

1.8.16. Registrar em log todas as tentativas de autenticação, especialmente as que falharam por algum motivo

1.8.17. Registrar em log todas as falhas de controle de acesso

1.8.18. Registrar em log todos os eventos suspeitos de adulteração, inclusive alterações inesperadas no estado dos dados

- 1.8.19. Registrar em log as tentativas de conexão com tokens de sessão inválidos ou expirados
- 1.8.20. Registrar em log todas as exceções lançadas pelo sistema
- 1.8.21. Registrar em log todas as funções administrativas, inclusive as mudanças realizadas nas configurações de segurança
- 1.8.22. Registrar em log todas as falhas de conexão TLS com o backend
- 1.8.23. Registrar em log todas as falhas que ocorreram nos módulos de criptografia
- 1.8.24. Utilizar uma função de hash criptográfica para validar a integridade dos registros de log

1.9. Segurança nas comunicações:

- 1.9.1. Utilizar criptografia na transmissão de todas as informações sensíveis. Isto deve incluir TLS para proteger a conexão e deve ser complementado com criptografia de arquivos que contém dados sensíveis ou conexões que não usam o protocolo HTTP
- 1.9.2. Os certificados TLS devem ser válidos, possuírem o nome de domínio correto, não estarem expirados e serem instalados com certificados intermediários, quando necessário
- 1.9.3. Quando ocorrer alguma falha nas conexões TLS, o sistema não deve fornecer uma conexão insegura
- 1.9.4. Utilizar conexões TLS para todo o conteúdo que requerer acesso autenticado ou que contenha informação sensível
- 1.9.5. Utilizar TLS para conexões com sistemas externos que envolvam funções ou informações sensíveis
- 1.9.6. Utilizar um padrão único de implementação TLS configurado de modo apropriado
- 1.9.7. Especificar a codificação dos caracteres para todas as conexões
- 1.9.8. Filtrar os parâmetros que contenham informações sensíveis, provenientes do "HTTP referer", nos links para sites externos

1.10. Gerenciamento de Memória:

- 1.10.1. Utilizar controle de entrada/saída para os dados que não sejam confiáveis
- 1.10.2. Verificar se o buffer é tão grande quanto o especificado
- 1.10.3. Ao usar funções que aceitem determinado número de bytes para realizar cópias, como `strncpy()`, esteja ciente de que se o tamanho do buffer de destino for igual ao tamanho do buffer de origem, ele não pode encerrar a sequência de caracteres com valor nulo (null)
- 1.10.4. Verificar os limites do buffer caso as chamadas à função sejam realizadas em ciclos e verificar se não há nenhum risco de ocorrer gravação de dados além do espaço reservado
- 1.10.5. Truncar todas as strings de entrada para um tamanho razoável antes de passá-las para as funções de cópia e concatenação
- 1.10.6. Na liberação de recursos alocados para objetos de conexão, identificadores de arquivo etc., não contar com o "garbage collector" e realizar a tarefa explicitamente
- 1.10.7. Usar pilhas não executáveis, quando disponíveis
- 1.10.8. Evitar o uso de funções reconhecidamente vulneráveis como `printf()`, `strcat()`, `strcpy()` etc.

1.10.9. Liberar a memória alocada de modo apropriado após concluir a subrotina (função/método) e em todos pontos de saída