

EDITAL

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 071/2016

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

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

DATA: 22/12/2016

HORÁRIO DE BRASÍLIA: 11h

ENDEREÇO ELETRÔNICO: www.comprasnet.gov.br

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

1. DO OBJETO

1.1. O presente pregão tem por objeto a Aquisição de licença de uso por tempo determinado de *software* especializado para a GESTÃO DAS ATIVIDADES DO NÚCLEO DE RELAÇÕES COM INVESTIDORES DO CONTRATANTE, conforme Especificações Técnicas contidas neste Termo de Referência, pelo período de 12 meses, renovável na forma da Lei, tudo em conformidade com as disposições deste edital e seus anexos.

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

1.3. A adjudicação será GLOBAL.

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

1.5 FICA VEDADO AO LICITANTE QUALQUER TIPO DE IDENTIFICAÇÃO QUANDO DO REGISTRO DE SUA PROPOSTA DE PREÇOS NO SISTEMA COMPRASNET, INCLUSIVE SENDO VEDADO INDICAR MARCA E FABRICANTE NO CAMPO “DESCRIÇÃO DETALHADA DO OBJETO OFERTADO”, SOB PENA DE DESCLASSIFICAÇÃO DO CERTAME. A MARCA E O FABRICANTE DEVEM SER INDICADOS EM CAMPO PRÓPRIO NO SISTEMA COMPRASNET.

2. CONSTITUEM ANEXOS DO EDITAL E DELE FAZEM PARTE INTEGRANTE

ANEXO I: TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO I-A - CURRÍCULO PROFISSIONAL

ANEXO I-B – ORDEM DE SERVIÇO

ANEXO I-C - ORÇAMENTO ESTIMATIVO DE PREÇOS

ANEXO I-D - TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

ANEXO I-E - PROCESSO DE DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE

ANEXO I-F - POLÍTICA DE SEGURANÇA DO BANPARÁ

ANEXO I-G - NORMA DE REQUISITOS DE SEGURANÇA PARA CONTROLE DE ACESSO E AUDITORIA NOS SISTEMAS CORPORATIVOS

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

ANEXO I-I - REQUISITOS DE SEGURANÇA PARA OS CONTROLES DE ACESSO AOS SISTEMAS INFORMATIZADOS

ANEXO II- MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

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

ANEXO III – MODELO DE ATESTADO E DECLARAÇÕES

ANEXO IV: MODELO DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATO IMPEDITIVO À HABILITAÇÃO

ANEXO V: MODELO DE DECLARAÇÃO DE NÃO EMPREGAR MENOR

ANEXO VI: NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

ANEXO VII – MINUTA DE CONTRATO.

3. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL

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

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

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

3.4. As impugnações protocoladas intempestivamente serão desconsideradas.

4. DA SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES

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

5. DAS CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO

5.1. Poderão participar deste PREGÃO ELETRÔNICO os interessados que:

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

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

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

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

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

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

5.1.3.2.2- No caso de inexistência de documentos equivalentes ou proibição ou dispensa por Lei ou Norma Legal, de apresentar quaisquer dos documentos solicitados no item 12 do Edital, o fato deverá ser devidamente declarado e comprovado, sob as penalidades da Lei Brasileira, sendo que os documentos que não estiverem redigidos em português (Brasil) somente serão aceitos se devidamente acompanhados das respectivas traduções por tradutor juramentado do Brasil.

5.2 Como requisito para participação no PREGÃO ELETRÔNICO o Licitante deverá manifestar, em campo próprio do Sistema Eletrônico, que cumpre plenamente os requisitos de habilitação e que sua proposta de preços está em conformidade com as exigências do instrumento convocatório, bem como a descritiva técnica constante do Termo de Referência no Anexo I do presente Edital.

5.3. Não poderão concorrer direta ou indiretamente nesta licitação:

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

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

5.3.3. Empresa declarada Inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, ou ainda, punida com Suspensão Temporária para licitar ou contratar, nos termos do art. 87, III e IV da Lei n.º 8.666/93. Referida Suspensão Temporária aplica-se no caso da empresa estar impedida/suspensa de licitar com o Banpará e/ou com o Estado do Pará e/ou Secretaria de Estado a qual o Banpará esteja vinculado;

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

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

6. DO CREDENCIAMENTO E DA REPRESENTAÇÃO

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

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

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

6.4. O credenciamento junto ao provedor do Sistema implica na responsabilidade legal única e exclusiva do licitante ou de seu representante legal e na presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao Pregão Eletrônico.

6.5. O uso da senha de acesso pelo licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do Sistema ou ao BANPARÁ S/A, órgão promotor da licitação, responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

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

7. DA PROPOSTA DE PREÇOS

7.1. A participação no pregão eletrônico dar-se-á por meio da digitação da senha privativa do licitante e subsequente encaminhamento da proposta de preços com valor cotado, a partir da data da liberação do edital no site **www.comprasnet.gov.br, até o horário limite de início da sessão pública, ou seja, até às 11h do dia 22/12/2016**, horário de Brasília, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, quando, então, encerrar-se-á, automaticamente, a fase de recebimento da proposta de preços. Durante este período o licitante poderá incluir ou excluir proposta de preços.

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

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

7.3. FICA VEDADO AO LICITANTE QUALQUER TIPO DE IDENTIFICAÇÃO QUANDO DO REGISTRO DE SUA PROPOSTA DE PREÇOS NO SISTEMA COMPRASNET, SOB PENA DE DESCLASSIFICAÇÃO DO CERTAME, CONFORME ITENS 1.4 E 1.5 DESTA EDITAL.

7.4. O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances, de

acordo com o previsto no inciso III, art. 13, do Decreto Federal n.º 5.450/05 e inc. III do art. 14 do Decreto Estadual n.º 2.069/2006;

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

7.6. O licitante deverá obedecer rigorosamente aos termos deste Edital e seus anexos. E em caso de discordância existente entre as especificações deste objeto descritas no COMPRASNET - CATMAT e as especificações constantes do Anexo I - Termo de Referência deste Edital prevalecerão às últimas.

7.7. Na proposta de preços, a ser enviada pelo licitante que cotou o menor preço, deverão constar, pelo menos, as seguintes condições, **conforme modelo constante do Anexo II deste edital com observância ao Termo de Referência, Anexo I do edital:**

a) Razão Social e CNPJ da empresa, endereço completo, telefone, fax e endereço eletrônico (e-mail), este último se houver, para contato, bem como nome do proponente ou de seu representante legal, CPF, RG e cargo na empresa, Banco, agência, número da conta corrente e praça de pagamento;

b) Prazo de validade de no mínimo **120 (cento e vinte) dias consecutivos**, a contar da data de sua apresentação.

c) Preço global (mensal e anual) de acordo com o(s) preço(s) praticado(s) no mercado, conforme estabelece o inciso IV do art. 43 da Lei Federal n.º. 8.666/93 e conforme modelo de proposta, contido no **Anexo II do edital**. Os valores devem constar em algarismo e por extenso (total), expresso em moeda corrente nacional (R\$), com no máximo 02 (duas) casas decimais, **INCLUSIVE NA ETAPA DE LANCES**, considerando a prestação do serviço constante no Termo de Referência - Anexo I do presente Edital. **(para a composição do valor global da proposta, observar o modelo de proposta de preços do anexo II do edital).**

d) Declaração de que está de pleno acordo com todas as condições, exigências e obrigações estabelecidas no Edital e seus Anexos, bem como que aceita todas as obrigações e responsabilidades especificadas no edital e seus anexos, em especial, no termo de referência e instrumento de contrato;

e) Apresentar declaração independente de proposta, nos termos do modelo constante do **Anexo II-A**.

f) Apresentar **declaração** que conhece a legislação de regência desta licitação e que os objetos serão fornecidos de acordo com as condições estabelecidas neste Edital e seus anexos, que conhece e aceita em todos os seus termos.

g) Apresentar **declaração** de concordância de que **não** terá direito a indenização ou reembolso de quaisquer despesas que o licitante porventura tenha durante o processo licitatório, caso a proposta não seja aceita pelo BANPARA, seja qual for o motivo.

7.8. No preço apresentado pela licitante já estão incluídos todos os tributos e demais encargos que incidam ou venham a incidir sobre o Contrato e a execução dos serviços referidos, assim como contribuições previdenciárias, fiscais e parafiscais, PIS/PASEP, FGTS, IRRF, emolumentos, seguro de acidente de trabalho, transportes e outros, ficando excluída qualquer solidariedade do Banpará, por eventuais autuações.

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

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

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

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

7.12. A Pregoeira verificará as propostas de preços enviadas, antes da abertura da fase de lances, desclassificando, motivadamente, aquelas que de pronto, não atenderem às exigências do presente Edital e seus Anexos, sejam omissas ou apresentem irregularidades insanáveis, ou defeitos capazes de dificultar o julgamento.

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

8. DA SESSÃO PÚBLICA

8.1. A partir das **11h (horário de Brasília) do dia 22/12/2016** e de conformidade com o estabelecido neste Edital, terá início à sessão pública do presente Pregão Eletrônico, com a divulgação das propostas de preços recebidas em conformidade com o item 1.4 e 1.5, que

deverão estar em perfeita consonância com o objeto deste edital no presente Edital e seus Anexos.

8.2. A partir desta mesma data e horário ocorrerá o início da etapa de lances, via Internet, única e exclusivamente, no *site* www.comprasnet.gov.br, conforme Edital.

9. DA FORMULAÇÃO DE LANCES

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

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

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

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

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

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

9.6. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado que tenha sido apresentado pelas demais licitantes, vedada a identificação do detentor do lance.

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

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

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

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

aleatoriamente determinado também pelo Sistema Eletrônico, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

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

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

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

10. DO ENCERRAMENTO DA ETAPA DOS LANCES VIA MEIO ELETRÔNICO

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

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

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

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

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

10.5.1. Será assegurada, como critério de desempate, preferência de contratação para as microempresas e empresas de pequeno porte, entendendo-se por empate aquelas situações em que as propostas apresentadas pelas microempresas e

empresas de pequeno porte sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores à proposta mais bem classificada;

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

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

II - Não ocorrendo a contratação da microempresa ou empresa de pequeno porte, na forma do inciso anterior, serão convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem na hipótese do subitem 10.5.1, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito;

III - No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem enquadradas no subitem 10.5.1, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

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

10.5.4 Na hipótese da não contratação nos termos previstos no subitem 10.5.2, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

11. DOS CRITÉRIOS DE JULGAMENTO DA PROPOSTA DE PREÇOS

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

11.1.1. Serão rejeitadas as propostas de preços que estejam superiores aos preços estimados pela Administração, tanto o preço global como os preços unitários para cada serviço que compõe o valor global.

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

11.3. O empate entre dois ou mais licitantes somente ocorrerá quando houver igualdade de preços entre a proposta de preços e quando não houver lances para definir o desempate, considerando-se, também, os procedimentos legais previstos para microempresa ou de empresa de pequeno porte. Neste caso o desempate ocorrerá por meio de sorteio a ser realizado em sessão pública a ser designada para a qual todos os licitantes serão convocados.

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

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

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

12. DA HABILITAÇÃO

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

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

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

12.1.3. Comprovação de aptidão por meio de **Atestado(s) de Capacidade Técnica** em nome da empresa licitante, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprove(m) aptidão do licitante para fornecimento e execução dos serviços, relativamente ao objeto do termo de referência;

12.1.3.1. Na fase de habilitação, a licitante vencedora deverá apresentar Atestados (Conforme lei 8.666, art. 30: inciso II; § 1º; § 1º, inciso I; §§ 3º, 5º e 10º) de acordo com modelo do Anexo XI ou MODELO I do Anexo XII ou Certificados, comprovando que possui experiência e qualificação para a prestação de serviço conforme descrições da **SEÇÃO XXVI – DOS REQUISITOS DA EMPRESA LICITANTE**, no Termo de Referência anexo I do edital.

12.1.5. Habilitação jurídica:

a) Registro comercial, no caso de empresa individual;

b) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor e com todas as suas alterações, ou a consolidação, se houver, devidamente registrado, em se tratando de sociedades empresárias. No caso de sociedades empresárias ou sociedades por ações,

deverão ser acompanhados de documentos de eleição de seus administradores, no qual deverá estar contemplado, dentre os objetivos sociais, a execução de atividades da mesma natureza ou compatíveis com o objeto da licitação;

c) Inscrição do ato constitutivo no órgão competente acompanhada, no caso de sociedades civis, de prova da diretoria em exercício;

d) Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

12.1.4. Regularidade fiscal:

a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ;

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

c) Prova de Regularidade com o Instituto Nacional do Seguro Social – INSS;

d) Prova de Regularidade com Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS.

e) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT

f) Declaração contendo o número da inscrição Estadual e/ou Municipal, conforme o caso. Caso umas das inscrições ou ambas não se apliquem no caso concreto, a empresa deverá declarar.

12.1.5. Qualificação econômico-financeira:

a) Balanço Patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais, quando encerrados há mais de 03 (três) meses da data da Sessão Pública. Devem ser nomeados os valores do Ativo Circulante (AC) e do Passivo Circulante (PC), de modo a extrair-se Índice de Liquidez Geral (LG), Índice de Liquidez Corrente (LC) e Solvência Geral, **superior a um (>1)**, resultante da aplicação da seguinte fórmula, com os valores extraídos de seu Balanço Patrimonial ou apurados mediante consulta *on line* no caso de empresas inscritas no SICAF:

LG = Ativo Circulante + Realizável em Longo Prazo

Passivo Circulante + Exigível em Longo Prazo

LC = Ativo Circulante

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

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

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

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

12.2. Os documentos necessários à habilitação quando estiverem desatualizados no Sistema SICAF ou quando não estiverem nele contemplados, deverão ser anexados no sistema comprasnet junto com a documentação, conforme abaixo, nos prazos estabelecidos no item 12.3. Da mesma forma, os originais, ou cópia autenticada em Cartório competente, ou publicação em Órgão da imprensa oficial dos referidos documentos, deverão ser encaminhados via SEDEX, nos termos do item 12.4 abaixo.

12.3. O Licitante que for declarado vencedor do presente Pregão, deverá inserir como anexo, no sistema comprasnet, **todos** os documentos necessários para habilitação e a proposta de preços atualizada com o último lance (**ver modelo do Anexo II**), no prazo a ser fixado pela Pregoeira no momento da sessão pública, sendo que o referido prazo não poderá ser inferior a 120 (cento e vinte) minutos, prorrogáveis a critério do mesmo.

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

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

12.3.3. Quando a proposta de preços e as declarações constantes dos itens 12.1.1 e 12.1.2 forem assinadas por um preposto da empresa que não seja seu sócio administrador ou proprietário, o licitante também deverá enviar via fax ou e-mail instrumento público ou particular de procuração ou documento equivalente, com firma reconhecida, com poderes especiais para responder, formular ofertas e lances de preços, recorrer e praticar todos os demais atos pertinentes ao certame, em nome do proponente.

12.3.4. O licitante que deixar de encaminhar a documentação acima especificada no prazo definido pelo pregoeiro será DESCLASSIFICADO e/ou INABILITADO do certame, conforme o caso.

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

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

12.5.1 Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado o prazo de 05 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado o vencedor do certame, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração Pública, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa;

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

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

12.7. A licitante estrangeira deverá apresentar todos os documentos equivalentes aos exigidos as Licitantes brasileiras, autenticados pelos respectivos consulados ou embaixadas e traduzidos por tradutor juramentado no Brasil, no caso de ser considerada vencedora.

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

13. DOS RECURSOS

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

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

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

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

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

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

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

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

14. DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO

14.1. A adjudicação e homologação somente serão efetivadas:

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

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

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

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

15. DO PRAZO PARA ASSINATURA DO CONTRATO

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

15.2. A convocação de que trata o subitem anterior deverá ser atendida no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, prorrogável uma única vez, a critério do BANPARÁ, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas em lei.

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

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

16. DAS OBRIGAÇÕES DA LICITANTE ADJUDICATÁRIO/CONTRATADO

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

- a)** Dar integral cumprimento ao objeto desta licitação, à legislação vigente, a todas as normas vigentes, à sua proposta, bem como às necessidades e orientações do BANPARÁ;
- b)** Assinar o contrato, relativa ao objeto que lhe for adjudicado;
- c)** Cumprir fielmente as obrigações enunciadas na Minuta do Contrato –VII deste edital;
- d)** Prestar GARANTIA na forma do art. 56 da lei nº 8.666/93;
- e)** Prestar os serviços nos prazos estabelecidos pelo Banpará, bem como em conformidade com as especificações e condições exigidas no **Termo de Referência** (Anexo I). Caso a entrega não seja feita dentro do prazo ou fora das especificações

exigidas no edital, o **CONTRATADO** ficará sujeito às penalidades estabelecidas neste edital e na lei n.º 8.666/93;

- f) Usar pessoal próprio, contratado sob inteira responsabilidade, para, sob a sua supervisão direta entregar os objetos com qualidade e em perfeito estado;
- g) Arcar com as despesas de locomoção, alimentação e estadia para técnicos não residentes na cidade de Belém-Pa.
- h) Fornecer os equipamentos e serviços de primeira qualidade, conforme as orientações contidas neste Termo de Referência;
- i) Acatar todas as exigências do BANPARÁ, sujeitando-se à ampla e irrestrita fiscalização, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo as reclamações formuladas;
- j) Substituir os objetos rejeitados pelo BANPARÁ, por considerá-los inadequados, devido à qualidade ou outros quesitos, arcando o **CONTRATADO** pelos ônus decorrentes da substituição.
- k) Responder pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da adjudicação deste Pregão;
- l) Responder, integralmente, por perdas e danos que vier a causar ao BANPARÁ ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus prepostos, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita;
- m) Manter-se durante a execução dos serviços em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas por lei e neste edital, bem como, quanto ao cumprimento da emenda constitucional nº 42 à Constituição do Estado do Pará, de 04 de junho de 2008, devendo a empresa contratada, por ocasião da assinatura do contrato e/ou retirada da nota de empenho, apresentar declaração de que emprega pessoas com deficiência, na forma prevista na referida emenda;
- n) Emitir Nota Fiscal Eletrônica – Nfe, modelo 55, nos termos do Protocolo ICMS 42/2009 de 03 de julho de 2009, se for o caso.

16.2. O ADJUDICATÁRIO/CONTRATADO não será responsável:

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

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

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

17. DAS OBRIGAÇÕES DO BANPARÁ

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

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

18. DO PRAZO PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

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

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

19. DA FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO CONTRATUAL

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

20. DO PAGAMENTO

20.1 O pagamento será efetuado, nos termos da SEÇÃO XVII – DA MEDIÇÃO, EXECUÇÃO E PAGAMENTO DOS SERVIÇOS do Termo de Referência, anexo I deste edital e **exclusivamente** por crédito em conta-corrente da ADJUDICATÁRIA/CONTRATADA aberta no BANPARÁ, conforme art. 2º do Decreto Estadual n.º 877/2008 de 31/03/2008, quando mantidas as mesmas condições iniciais de habilitação neste certame e observadas as seguintes condições:

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

- b) Apresentação do número da agência e conta corrente aberta no Banpará, cuja abertura, obrigatoriamente deverá ser feita no prazo MÁXIMO DE ATÉ 05 (CINCO DIAS) CONSECUTIVOS CONTADOS DA ASSINATURA DO CONTRATO.**
- c)** A Contratada, optante pelo Simples, deverá apresentar, juntamente com a nota fiscal/fatura, declaração, conforme modelo constante do Anexo IV da Instrução Normativa SRF nº 480, de 15/12/2004, substituído pelo Anexo IV constante da IN RFB nº 791, de 10 de dezembro de 2007. Caso não o faça, ficará sujeita à retenção de imposto e contribuições, de acordo com a referida Instrução.
- d)** As Notas Fiscais/Faturas e Documentações entregues em desacordo serão devolvidas pelo **BANPARA** com as informações que motivaram a rejeição, contando novo prazo para o efetivo pagamento, após visto e homologação na Fatura, exarados pela área técnica. A devolução de notas/faturas não servirá de pretexto para a suspensão dos serviços ou ao descumprimento de cláusulas contratuais.
- e)** Caso verificada a situação de descumprimento das condições de habilitação, nos termos do art. 55, inc XIII da Lei 8.666/93, será o CONTRATADO notificado para, em até 15 dias, regularizar a situação, sob pena de instauração de procedimento administrativo, com garantia de ampla defesa e contraditório, com finalidade de aplicação das penalidades previstas no contrato e na Lei.

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

20.3 Ocorrendo atraso no pagamento das faturas ou outros documentos de cobrança emitidos pela **CONTRATADA**, desde que não haja culpa da **CONTRATADA**, incidirá sobre os valores em atraso juros de mora no percentual de 1% (um por cento) ao mês, *pro rata die*, calculados de forma simples sobre o valor em atraso e devidos a partir do dia seguinte ao do vencimento até a data da efetiva liquidação do débito.

20.4. Os valores contratados serão reajustados anualmente, a contar da data da apresentação formal pela ADJUDICATÁRIA/CONTRATADA de sua proposta de preços, segundo a variação acumulada do INPC do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, ou outro, na falta deste, que estiver estabelecido na legislação à época de cada reajuste.

21. DAS PENALIDADES

21.1 O LICITANTE será sancionado com o impedimento de licitar e contratar com o BANPARA e será descredenciado no SICAF e no cadastro de fornecedores do BANPARA, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, e demais cominações legais, nos seguintes casos:

- a) Cometer fraude fiscal;
- b) Apresentar documento falso;
- c) Fizer declaração falsa;
- d) Comportar-se de modo inidôneo. Reputar-se-ão inidôneos atos como os descritos nos art.s 90, 92, 93, 94, 95 e 97 da Lei nº 8.666/93;
- e) Não assinar o contrato ou retirar a nota de empenho no prazo estabelecido;
- f) Deixar de entregar a documentação exigida no certame;

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

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

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

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

21.4 A não apresentação de documentos comprobatórios de situação regular, em especial no que se refere ao INSS e ao FGTS, necessariamente apresentados em atendimento às exigências de habilitação (art. 55, XIII, Lei 8.666/93), pode gerar a aplicação das penalidades previstas no art. 87 da mesma lei, assim como rescisão contratual, nos termos do art. 77 e seguintes, da mesma legislação acima mencionada.

22. DAS CONDIÇÕES DE CONTRATAÇÃO

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

23. DAS ALTERAÇÕES:

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

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

24. DA FRAUDE E DA CORRUPÇÃO

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

25. DO FORO

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

26. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

26.1. Esta licitação poderá ser revogada total ou parcialmente, ou ainda anulada, sem que caiba indenização aos licitantes em consequência do ato, nos termos da legislação vigente.

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

26.3 - Os documentos exigidos neste procedimento licitatório poderão ser apresentados em original, por meio de fotocópias autenticadas por cartório competente ou servidor da administração, ou fotocópias simples (exceto cópia de FAX) acompanhadas dos originais para cotejo no ato da apresentação.

26.4 - As normas que disciplinam este pregão eletrônico serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, sem comprometimento da segurança da futura contratação.

26.5 - Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e o BANPARÁ não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

26.6 - Nenhuma indenização ou ressarcimento serão devidos aos licitantes pela elaboração de proposta ou apresentação de documentos ou ainda, quando for o caso, apresentação de amostras relativa a esta licitação.

26.7 - Da sessão será lavrada ata eletrônica com a relação das licitantes e todas as ocorrências que interessarem ao certame.

26.8 - Sem prejuízo das disposições contidas no Capítulo III – Dos Contratos da Lei n.º 8.666/93, o presente Edital e a proposta do ADJUDICATÁRIO serão partes integrantes do contrato a ser firmada com o ADJUDICATÁRIO.

26.9 - O instrumento de contrato a ser assinado com a adjudicatária poderá ser alterado nos casos previstos no art. 65 da Lei n.º 8.666/93, desde que haja interesse da Administração Pública.

26.10 - A Pregoeira ou autoridade superior poderão promover diligências destinadas a elucidar ou complementar a instrução do processo, em qualquer fase da licitação.

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

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

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

26.14 - O desatendimento de exigências formais não essenciais, não importará no afastamento do licitante, desde que seja possível a aferição da sua qualificação, e a exata compreensão da sua proposta de preços, durante a realização da sessão pública do Pregão eletrônico.

26.15 - A Pregoeira, ou autoridade superior, poderá subsidiar-se em pareceres emitidos por técnicos ou especialistas no assunto objeto desta licitação.

26.16 - Em caso de discrepância entre os anexos e o Edital prevalecerá a redação do instrumento convocatório.

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

26.18 - Para a participação exclusiva de microempresas e empresas de pequeno porte, aplicar-se-ão, no curso desta licitação, as determinações contidas na Lei Complementar n.º 123/2006, as quais deverão comprovar sua condição quando da apresentação dos documentos relativos à habilitação.

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

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

26.21 - Para consulta nos autos quando necessário ao perfeito entendimento deste edital, poderá ser contactada à Comissão Permanente de Licitações, pessoalmente, no endereço Av. Presidente Vargas, 251 - 1º andar - Sala de licitações - Belém-Pa, ou através dos telefones (91) 3348-3391, (91) 3348-3392 e (91) 3348-3303, (91) 3348-3155 entre 9h e 16h ou ainda pelo e-mail cpl@banparanet.com.br.

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

Belém-Pará, 12 de Dezembro de 2016.

Márcia Teixeira
Pregoeira

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA**SEÇÃO I - DA FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO****Subseção 1: Apresentação**

1. Como canal de comunicação com o mercado de capitais, as equipes de Relações com Investidores utilizam ferramentas de interação e design para informar aos investidores sobre os negócios da Companhia, seu desempenho financeiro, perspectivas, competição e cultura. Esses sistemas/ sites facilitam o acompanhamento da empresa por meio de eventos regulares como webcast, FAQ's, além de disseminarem a informação por e-mail e mídias sociais.
2. Cabe ressaltar ainda que as ferramentas de interação são essenciais para aqueles que buscam embasamento para continuar investindo, haja vista que é através destas que os investidores encontram as informações desejadas.

Subseção 2: Necessidade da contratação

3. Um bom site de RI é a melhor ferramenta de comunicação das empresas com o mercado de capitais, pois a quantidade de informações divulgadas abertamente determinará a posição do Banco frente ao mercado, além de consolidar os três princípios básicos que devem reger o seu relacionamento com os investidores:
 - a) Transparência;
 - b) Equidade de Tratamento;
 - c) Acesso às informações.

Subseção 3: Motivação

4. Necessidade de contratação via licitação de fornecedor para desenvolvimento completo do site de Relações com Investidores – RI e sua manutenção, desenvolvimento de ferramenta de mailing list e IR-CRM (gerenciamento de contatos, base acionaria e das atividades do dia-a-dia da área de RI), seguindo as tendências digitais para acesso mobile, além de fornecer autonomia para que a equipe responsável do Banpará possa administrar e gerenciar o site de forma ágil e simples.

Subseção 4: Resultados a serem alcançados

5. A contratação contribuirá para a consolidação da identidade do Banco e de sua reputação corporativa, sendo os principais objetivos:
 - a) Melhorar o índice de satisfação dos clientes (investidores);
 - b) Aprimorar o portfólio de produtos e serviços;
 - c) Fixação da Marca;

- d) Facilidade para disseminar as informações;
- e) Recolher informações relevantes;
- f) Fácil mensuração de resultados.

Subseção 5: Justificativa da estratégia de trabalho escolhida

6. Considerando as verificações realizadas no mercado quanto aos atendimentos prestados para as áreas de Relações com Investidores das empresas, especialmente quanto à disponibilização de produtos e serviços de Tecnologia da Informação, foi verificado que partes significativas dos trabalhos são realizadas nas dependências das empresas fornecedoras com as interações necessárias com as empresas contratantes, especialmente quando se tratam de assuntos referentes a atividades inerentes a desenvolvimento para suprir necessidades específicas de negócio da empresa contratante. Os suportes técnicos para o tipo de aquisição tratada neste Termo de Referência ocorrem, via de regra, nas dependências das empresas fornecedoras, com eventual comparecimento nas dependências das empresas contratantes para sanar dificuldades maiores, haja vista que os sistemas a serem comercializados com a disponibilização de licenças de soluções são armazenados em “nuvem”.
7. Diante do exposto no **item 6**, não haverá alocação de postos de trabalho nas dependências do CONTRATANTE.

SEÇÃO II - DO OBJETO

8. Aquisição de licença de uso por tempo determinado de *software* especializado para a GESTÃO DAS ATIVIDADES DO NÚCLEO DE RELAÇÕES COM INVESTIDORES DO CONTRATANTE, conforme Especificações Técnicas contidas neste Termo de Referência, pelo período de 12 meses, renovável na forma da Lei.
9. Este objeto inclui Sistema de Relações com Investidores – RI, com funcionalidades disponíveis para investidores, usuários internos do CONTRATANTE e sociedade de modo geral. Inclui também ferramentas *mailing list* e IR-CRM (gerenciamento de contatos, base acionaria e das atividades do dia-a-dia da área de RI).
10. A licença de uso por tempo determinado deverá garantir, para o CONTRATANTE, o direito de utilização do sistema pelo período de vigência contratual, isto é, 12 meses.
11. O pagamento da licença que permite o direito de uso do sistema será realizado em 12 parcelas mensais.
12. Este objeto inclui a implantação, licença de uso, suporte remoto, treinamento e customização sob demanda a ser medida em horas.

13. A implantação deve contemplar customizações para adequação ao negócio do contratante e integrações, parametrizações, operação assistida (se necessário) e treinamento.
14. O suporte técnico a ser prestado pela CONTRATADA deve ser integral, no formato 24x7x365 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana e trezentos e sessenta e cinco dias por ano, incluindo ocorrência de dia bissexto).
15. Horas, anuais, para a prestação do serviço de Fábrica de software nas dependências da CONTRATADA. O total de até 50 (cinquenta) horas poderá ser demandado, conforme critério exclusivo do CONTRATANTE, durante a vigência do contrato, para a execução das Ordens de Serviço de manutenção evolutiva, sem a obrigatoriedade de acionamento de um quantitativo mínimo.
16. Treinamento para utilização dos *softwares* a serem adquiridos.

SEÇÃO III – DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS E DETALHAMENTO DOS MÓDULOS

17. Para todos os itens a serem adquiridos, entende-se por “suporte e atualização de versão”, o serviço a ser prestado pela CONTRATADA pelo período de 12 (doze) meses, contados da inscrição das licenças, compreendendo pelo menos:
 - a) Acesso a informações de ajuda para utilização das soluções disponibilizadas;
 - b) Atendimento remoto (web ou telefone) para chamados de suporte técnico, que podem ser abertos 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana (24 x 7), com opção de língua portuguesa;
 - c) Atualização de versão;
 - d) Disponibilização de *patches* corretivos.
18. **Item 1:** Aquisição de licença, Hospedagem e manutenção do *software* de gerenciamento do website de RI (institucional), incluindo serviço de suporte e atualização de versão a ser prestado pela CONTRATADA pelo período de 12 (doze) meses.
19. **Item 2:** Aquisição de licença, Hospedagem e manutenção de website de RI (acesso geral), incluindo serviço de suporte e atualização de versão a ser prestado pela CONTRATADA pelo período de 12 (doze) meses.
20. **Item 3:** Aquisição de licença, Hospedagem e manutenção de *mailer* de RI, incluindo serviço de suporte e atualização de versão a ser prestado pela CONTRATADA pelo período de 12 (doze) meses.

- 21. Item 4:** Aquisição de licença, Hospedagem e manutenção de *IR-CRM* de RI, incluindo serviço de suporte e atualização de versão a ser prestado pela CONTRATADA pelo período de 12 (doze) meses.

SEÇÃO IV – DA ADJUCAÇÃO DOS PRODUTOS DE SOFTWARE

- 22.** A adjudicação do objeto será por itens, conforme detalhado abaixo:

- a) Item 1: Licença, hospedagem e manutenção do software de gerenciamento do website de RI (institucional);
- b) Item 2: Licença, Hospedagem e manutenção de website de RI (acesso geral);
- c) Item 3: Licença, Hospedagem e manutenção de mailer de RI;
- d) Item 3: Licença, Hospedagem e manutenção de IR-CRM de RI;

SEÇÃO V – DA IMPLANTAÇÃO

- 23.** A CONTRATADA deverá implementar os *softwares* licenciados de acordo com as fases abaixo definidas.

- 24.** Fase 1 – Planejamento: 10 dias úteis

- a) Reunião de *kickoff* e envio de ata de reunião para aceite entre as partes (1 dia);
- b) Reuniões entre a CONTRATADA e o CONTRATANTE, de definição dos pontos relevantes para execução do Projeto e apresentação da realidade do CONTRATANTE e aspectos a serem atendidos com implantação do sistema (2 dias);
- c) Definição do mapeamento a ser utilizado no *website* (1 dia);
- d) Reunião para apresentação do *layout* e mapeamento definido (1 dia);
- e) Solicitação de ajustes pelo CONTRATANTE (1 dia);
- f) Realização de ajustes pela CONTRATADA (2 dias);
- g) Aprovação do projeto, pelo CONTRATANTE (2 dia).

- 25.** Fase 2 – Execução: 20 dias úteis

- a) Adequação e programação do *website* e sistema de apoio institucional (7 dias);
- b) Envio de conteúdo pelo CONTRATANTE (2 dias);
- c) Disponibilização, pelo CONTRATANTE, de arquivos para inserção em conteúdo HTML, pela CONTRATADA, documentos, imagens, textos etc (2 dias).
- d) Disponibilização, pela CONTRATADA, de *link* navegável (2 dias);
- e) Solicitação, pelo CONTRATANTE, de ajustes, caso necessário (3 dias);
- f) Conclusão, pela CONTRATADA, dos ajustes (4 dias);

- 26.** Fase 3 – Encerramento: 5 dias úteis

- a) Disponibilização da Solução em produção (1 dia);
- b) Monitoramento da Solução entregue (3 dias);
- c) Assinatura, entre as partes, do Termo de Recebimento Definitivo (1 dia);

27. Tempo estimado para a implantação: 45 dias úteis.

SEÇÃO VI – DO LOCAL E HORÁRIO DOS SERVIÇOS

28. Os serviços de desenvolvimento ocorrerão nas dependências da CONTRATADA. A CONTRATADA deverá, em conjunto com o CONTRATANTE, definir o melhor calendário e horário para disponibilização das fases de Homologação e Produção com o objetivo de minimizar possíveis impactos em produção.
29. Os serviços de fábrica de software serão executados nas dependências da CONTRATADA, exceto nas situações que demandam reuniões ou interação constante com equipes do CONTRATANTE, conforme especificado neste Termo de Referência.
30. Os serviços de operação assistida deverão ser realizados nas dependências do CONTRATANTE, em Belém-PA.
31. Os serviços a serem realizados aos sábados, domingos e feriados pela CONTRATADA, de acordo com sua organização interna a fim de atender a projetos do CONTRATANTE, não implicarão em nenhuma forma de acréscimo ou majoração nos valores dos serviços, razão pela qual será improcedente a reivindicação de restabelecimento de equilíbrio econômico-financeiro, bem como, horas-extras ou adicionais noturnos.
32. O deslocamento de prestador de serviço da CONTRATADA para a realização de levantamento de requisitos, planejamento, revisões, auditorias de qualidade dos produtos/artefatos, reuniões, pontos de controle previstos, homologação, dentre outros artefatos produzidos nas instalações do CONTRATANTE não implicarão em nenhuma forma de acréscimo ou majoração nos valores dos serviços, bem como nenhum tipo de pagamento correspondente a horas-extras, deslocamentos ou adicionais noturnos.
33. Os empregados da CONTRATADA somente terão acesso às dependências do CONTRATANTE devidamente identificados (identificação funcional) e deverão cumprir todas as normas de segurança e procedimentos estabelecidos pelo CONTRATANTE.

SEÇÃO VII – DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS DE TI E DEFINIÇÕES BÁSICAS

34. A contratação dos serviços descritos neste Termo de Referência visa atender as necessidades do Núcleo de Relações com Investidores do CONTRATANTE, sendo tais

necessidades, do ponto de vista da automatização de processos de trabalho, atendidas com a aquisição de sistema de informação, para o qual segue descrição dos serviços de Tecnologia da Informação a serem prestados:

- a) Atendimento remoto (*web* ou telefone) para chamados de suporte técnico, que podem ser abertos 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana (24 x 7), com opção de língua portuguesa;
 - b) Atualização de versão;
 - c) Disponibilização de *patches* corretivos, quando detectado problema com a versão de sistema disponibilizada ao CONTRATANTE;
 - d) Desenvolvimento de novas funcionalidades, conforme necessidade do CONTRATANTE;
 - e) Treinamentos de usuários para utilização da Solução disponibilizada.
- 35.** As atividades descritas na alínea “a” do **item 34** serão realizadas via sistema disponibilizado pela CONTRATADA, havendo a possibilidade de atendimento via telefone caso o sistema esteja indisponível ou o entendimento necessário seja melhor estabelecido via conversa telefônica adicional;
- 36.** As atividades descritas na alínea “d” do **item 34** deverão ser realizadas pela equipe de Fábrica de *Software* da CONTRATADA visando o atendimento de demanda.
- 37.** As atividades descritas na alínea “d” do **item 34** poderão ser realizadas nas dependências do CONTRATANTE e também da CONTRATADA, de acordo com a fase do trabalho a ser desenvolvida.
- 38.** As atividades descritas na alínea “f” do **item 34** serão realizadas nas dependências do CONTRATANTE;
- 39.** A **ITIL®** (*Information Technology Infrastructure Library*), que em português significa Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação, foi desenvolvida em 1980 pela Agência Central de Computação e Telecomunicações (CCTA), uma agência do Governo Britânico que coletou as melhores práticas das maiores indústrias e a desenvolveu, consolidando uma 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 autoridade certificadora mundial antiga, a *APM Group Ltd*, atual autoridade certificadora mundial. Os certificados são obtidos através de exames realizados de forma *on line* ou presencial em centros de testes disponíveis em 175 países, organizados pelos provedores de certificação *Person-VUE* e *Prometric Test Center*. Neste Termo de Referência não é exigida certificação em ITIL nem da empresa,

nem de seus profissionais, haja vista as dificuldades de certificação implicar em restrição significativa para as licitantes, o que poderia prejudicar a concorrência. Porém, considerando o fato de ser um conjunto de boas práticas reconhecido mundialmente, é solicitada no **item 48** a aderência da visão macro do processo de atendimento da CONTRATADA aos procedimentos preconizados pela ITIL, haja vista ser balizadora do nível de maturidade das ações da CONTRATADA quanto a atendimentos de solicitações de seus clientes e ser a referência praticada pelo CONTRATANTE em seus processos de atendimento em TI. A SEÇÃO VII – DA GESTÃO DO CICLO DE VIDA DA SOLUÇÃO apresenta a estrutura metodológica mínima de atendimento a ser considerada.

SEÇÃO VIII – DA SOLICITAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 40.** Os serviços serão solicitados pelo CONTRATANTE por meio da abertura de chamados de suporte técnico em sistema de informação (sistema de gestão de chamados), provido pela CONTRATADA para gestão de atendimento dos serviços. Os chamados poderão ser abertos a qualquer hora do dia ou da noite, tanto em dias úteis, como nos finais de semana, feriados e pontos facultativos.
- 41.** Caso chamados sejam abertos fora do horário comercial, o atendimento deverá iniciar no próximo horário comercial. Neste caso, será considerada como data e hora de início de atendimento 8 h do próximo dia útil.
- 42.** Para os chamados de prioridade máxima, uma vez iniciado o atendimento, este deve prosseguir ininterruptamente, inclusive fora do horário comercial, até que tenham sido concluídos ou estabelecida solução de contorno que permita retornar a Solução ao estado normal de utilização.
- 43.** Em caso de indisponibilidade do sistema de gestão de chamados provido pela CONTRATADA, os chamados poderão ser abertos por meio de telefone local (DDD 91) ou de discagem gratuita (0800) ou via e-mail, providos pela CONTRATADA, devendo posteriormente, obrigatoriamente, serem registrados, pela CONTRATADA, no sistema de gestão de chamados disponibilizado por esta.
- 44.** Toda informação referente ao CONTRATANTE, que o serviço de suporte técnico da CONTRATADA vier a tomar conhecimento por necessidade da prestação dos serviços, não poderá ser divulgada a terceiros sem consentimento expresso do CONTRATANTE.
- 45.** Ocorrendo necessidade de serviços de desenvolvimento, o CONTRATANTE emitirá à CONTRATADA ORDEM DE SERVIÇO - OS, conforme modelo no ANEXO I-B - ORDEM DE SERVIÇO, contendo a descrição inicial dos serviços que deverão ser executados, os artefatos que deverão ser apresentados pela CONTRATADA ao longo de todo o ciclo de vida do atendimento e os responsáveis pela solicitação. Esse documento, apresentado

pelo CONTRATANTE, deverá ser assinado pelo Gerente de Projetos responsável da CONTRATADA, dando seu ciente no recebimento, o que ensejará o acompanhamento dos prazos previstos no ANEXO VI - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO. De posse desta OS, a CONTRATADA deverá, dentro dos prazos previstos no ANEXO VI - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO, atender a solicitação, sanar possíveis dúvidas e apresentar proposta de atendimento contendo: proposta de solução nível macro de escopo da demanda e esforço inicial em PF (levantado através de contagem indicativa. Para tanto, deverá disponibilizar pelo menos um profissional que possua competência para criticar, de forma fundamentada, as ordens de serviços enviadas pelo CONTRATANTE, assim que estas forem solicitadas e emitir uma proposta para cada OS – Ordem de Serviço. Caso haja discordância do CONTRATANTE em relação à proposta apresentada pela CONTRATADA, esta terá que reavaliá-la e demonstrar de forma fundamentada a razão dos dados apresentados. Quando a proposta da CONTRATADA estiver de acordo com as estimativas do CONTRATANTE, será emitido o termo de aceite, o qual permitirá o início das atividades.

46. Os serviços entregues pela CONTRATADA deverão ser homologados e/ou conferidos (Aceite Definitivo da Ordem de Serviço) pela área de tecnologia e pela demandante interna da CONTRATANTE, para fins de se reconhecer que houve observância das especificações da ordem de serviço. O não cumprimento destas será qualificado como trabalho não entregue, implicando a necessidade de ajustes, que, caso não realizados no prazo proposto pela CONTRATADA, caracterizará atraso na entrega do serviço, desde que o fator gerador de atraso não tenha sido provocado pelo CONTRATANTE.

SEÇÃO IX – DA GESTÃO DO CICLO DE VIDA DA SOLUÇÃO

47. O objeto da contratação representa, em última análise, a disponibilização de um serviço contínuo, amparado no uso de tecnologia da informação, essencial à manutenção do negócio do CONTRATANTE. Essa necessidade continuará mesmo depois de encerrada a vigência do contrato. Por isso, é fundamental que, desde a concepção e estruturação do serviço prestado, sejam adotadas boas práticas de gestão de ciclo de vida da Solução.
48. O modelo de referência ITIL representa uma fonte de boas práticas para o gerenciamento de serviços de TI. A CONTRATADA, em sua atuação, desde o planejamento, passando pela implantação, suporte técnico, manutenção evolutiva e transição contratual, deverá estar alinhada com o modelo ITIL, Versão 3. A adoção das boas práticas preconizadas por esse modelo de gerenciamento de atendimento de serviço é fundamental para assegurar a perfeita execução do serviço e a futura transição da sustentação da Solução para o CONTRATANTE ou outra empresa a ser contratada com essa finalidade.

49. Os termos utilizados na definição do ciclo de vida e dos requisitos da Solução quanto à gestão do ciclo de vida foram retirados dos manuais ITIL Versão 3 e conforme tais definições devem ser interpretados.
50. O ciclo de vida inclui todas as fases de utilização dos sistemas, desde a instalação, para o caso de novas funcionalidades, passando pelo planejamento da implantação, pelo mapeamento de processos de trabalho, pela parametrização/customização, pela implantação dos processos de trabalho, pela operação em todos os ambientes de execução, pelas manutenções corretivas e evolutivas, até a possível retirada futura de produção e transição para nova solução.
51. Para comprovar sua capacitação, a CONTRATADA deve apresentar modelo de gestão de ciclo de vida para atendimento de soluções legadas de TI. Tal modelo é documento onde é descrito como e com quais ferramentas são implementados os processos de trabalho ITIL listados no Edital. A licitante vencedora pode apresentar um descritivo técnico, sem necessidade de apresentação de certificação ou atestado.

Subseção 1: Desenho - Gerenciamento do Nível de Serviço

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

Subseção 2: Desenho - Gerenciamento da Disponibilidade

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

Subseção 3: Desenho - Gerenciamento da Capacidade

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

56. Para assegurar a disponibilidade das informações no desenvolvimento de novas funcionalidades, sem prejuízo da continuidade do negócio, a capacidade computacional usada durante sua execução deve ser monitorada, com abrangência, no mínimo, de:
- a) Tempo de resposta das transações de negócio;
 - b) Tempo de execução das rotinas *batch*;
 - c) Estatística sobre recuperação de erros e procedimentos de reinício;
 - d) Estatística baseada no uso das interfaces, para detectar pontos de melhoria significativa de desempenho dos usuários;
 - e) Estatística de armazenamento de dados para facilitar a projeção de necessidades de expansão de área disponível;
 - f) Estatística de uso de memória e processador, em apoio à identificação de gargalos de processamento.
57. A CONTRATADA deve, no escopo do serviço de implantação e manutenção evolutiva, realizar análise prévia do impacto das mudanças solicitadas sobre a infraestrutura de TI no que concerne à capacidade de atendimento.

Subseção 4: Desenho - Gerenciamento de Segurança da Informação

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

Subseção 5: Desenho - Gerenciamento da Continuidade de Serviço

59. O Gerenciamento da Continuidade de Serviço visa garantir que os serviços contratados possam ser retomados dentro dos períodos de tempo requeridos e acordados nos níveis mínimos de serviço.
60. A contratada deve, no escopo do serviço de implantação e manutenção evolutiva, realizar análise prévia de riscos das mudanças solicitadas em relação à continuidade do serviço.

Subseção 6: Transição para Produção - Gerenciamento de Mudança

61. O processo de Gerenciamento de Mudança visa garantir que mudanças sejam registradas e então avaliadas, autorizadas, priorizadas, planejadas, testadas, implementadas, documentadas e revisadas de maneira controlada.
62. Toda mudança na Solução, seja decorrente de manutenção evolutiva ou suporte técnico, deverá ser submetida à aprovação do CONTRATANTE, subsidiado por relatório

da CONTRATADA, que deverá conter a relação de pacotes de liberação, sua descrição, possíveis impactos no ambiente computacional e ações de retorno em caso de insucesso na implantação.

63. Para fins de análise da mudança, excepcionalmente, o CONTRATANTE poderá solicitar informações adicionais à CONTRATADA, assim como o comparecimento de representante com conhecimento técnico a respeito da mudança solicitada.
64. Toda mudança deverá ser agregada em pacote de liberação unicamente identificável e que, de forma automatizada, mediante aprovação de usuários autorizados, possa ser transferida entre os ambientes de execução até alcançar o ambiente de produção. Todo pacote de mudança deve ser rastreável aos códigos-fonte no controle de versão e aos executáveis/componentes/bibliotecas em produção.
65. Deve ser possível identificar, para todos os itens em produção (*softwares*, relatórios, rotinas etc.), o pacote de liberação originador e levantada a trilha de auditoria que relacione minimamente as datas de implantação do pacote em cada ambiente de execução e os usuários que autorizaram a implantação.

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

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

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

70. Todas as mudanças na Solução devem ser agrupadas em pacotes de liberação, os quais deverão ter documentados seus componentes, passar sequencialmente por todos os ambientes de execução, ter as autorizações de publicação nos ambientes

documentadas, ter rastreabilidade em relação aos requisitos e ordem de serviço que formalizou a demanda, até chegar ao ambiente de produção, mediante processo de mudança.

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

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

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

Subseção 10: Operação - Gerenciamento de Evento

75. A Solução possui funcionalidade para registrar eventos na forma de log.
76. Considera-se evento toda interação realizada pelo usuário em relação ao sistema (requisições de usuário) e toda ação realizada automaticamente pela Solução.
77. “Detectar” significa ter a capacidade de registrar todos os eventos ocorridos, inclusive com o registro dos correlacionamentos necessários.
78. “Ação de controle” é o conjunto de atividades, pré-configuradas na Solução, que devem ser executadas em resposta a eventos específicos ou conjunto de eventos correlacionados, a serem escolhidos pelo operador da Solução em interface específica por ela provida.
79. Ao desenvolver novas funcionalidades e realizar reparos no legado já existente, a CONTRATADA deve realizar correlacionamento entre eventos, determinar a ação de controle apropriada e gerar alertas, quando necessário. Devem ser tratados tanto os eventos referentes à Solução, quanto os referentes aos softwares de apoio.

80. Log de todos os eventos deve ser mantido disponível para consulta por meio de interface específica já existente ou criada, quando necessário.

Subseção 11: Operação - Gerenciamento de Incidente

81. Todo erro de execução da Solução, seja provocado pela interação de usuário, seja provocado por ações automáticas do sistema, deve ser registrado. O registro deve conter, entre outras, informações sobre o usuário, processo de trabalho, identificação do componente que provocou o erro, data/hora, dados cadastrados pelo usuário na operação que provocou o erro (quando aplicável).
82. O CONTRATANTE possui sistema específico para atividades de gerenciamento de atendimento de incidentes onde a CONTRATADA deverá registrar todas as informações necessárias no decorrer dos atendimentos realizados.

Subseção 12: Operação - Gerenciamento de Acesso

83. As novas funcionalidades que vierem a ser desenvolvidas devem estar integradas à solução de autenticação de acesso do CONTRATANTE, de forma a garantir aos usuários autorizados o direito de usar determinado serviço e a impedir o acesso por parte de usuário não autorizado. Todos os acessos devem ser logados, conforme descrito no ANEXO I-G.

Subseção 13: Operação - Cumprimento de Requisição

84. A CONTRATADA deve fornecer telefone de custo de ligação local (DDD 91) ou gratuita (0800) para abertura de chamados em caso de indisponibilidade dos meios eletrônicos no âmbito dos serviços de suporte técnico e operação assistida em produção, a fim de que os níveis de serviços sejam respeitados.

SEÇÃO X – DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Subseção 01: Identificação, Autenticação e Autorização

85. A CONTRATADA deverá observar as políticas, normas e procedimentos internos do CONTRATANTE no que se refere à segurança (Anexos I-F e I-G), sigilo dos dados e documentos manuseados, podendo haver alterações dos mesmos durante a vigência do contrato.
86. 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 a sistemas, informações e/ou quaisquer recursos do CONTRATANTE.

87. A solução não deveser possuir credenciais de acesso de qualquer natureza presente em código-fonte e/ou em texto claro em arquivos de configuração diversos, a mesma deveser fazer uso da criptografia conforme padrão adotado pela CONTRATANTE.

Subseção 02: Armazenamento de Dados

88. A solução deve prover mecanismos de criptografia para usuário e senha para conexão com banco de dados, em conformidade com as políticas e normas internas da CONTRATANTE.

Subseção 03: Desenvolvimento Seguro

89. A Solução não deveser permitir o redirecionamento do usuário utilizando como base de informações para o redirecionamento dados providos pelo próprio usuário através do navegador.
90. A Solução deveser prover uso de algoritmo de HASH com técnica de SALT, para o armazenamento de senhas em banco de dados. Utilizar algoritmo da família SHA2 (SHA256, SHA512), *bcrypt* ou *scrypt*.
91. A Solução deveser utilizar APIs seguras para envio de comandos ao banco de dados, que façam uso do recurso de *prepared statement* para prevenção de injeção SQL.
92. A Solução deveser prover mecanismos que impeçam ataques do tipo *Cross-site Scripting* (XSS), *Cross-site Request Forgery* (CSRF), Injeção de comandos (Comandos do sistema operacional, LDAP), Travessia de diretórios, Inclusão de arquivos remoto, Inclusão de arquivos locais.

Subseção 04: Canal Seguro de Comunicação

93. A Solução deveser prover ou ser compatível com solução de canal seguro HTTPS /SSL 3.0/TSL 1.0.
94. A Solução deveser suportar ambientes com certificados digitais para conexão com chave igual ou superior a 1024 bits.
95. A Solução deveser prover mecanismos para mitigar ataques de força-bruta em formulários de autenticação (exemplo: *CAPTCHA*).

Subseção 05: Cópias de Segurança

96. A Solução deverá ser capaz de realizar cópia de segurança das configurações básicas para seu funcionamento e das informações de negócio.

Subseção 06: Tratamento para upload de arquivos diversos

97. A Solução deverá prover mecanismo de customização para tipos de arquivo permitidos para *upload*, considerando:

- a) Tipo de arquivo;
- b) Extensão do arquivo;
- c) Tamanho do arquivo.

98. A Solução deverá armazenar os arquivos em banco de dados a fim de garantir maior confidencialidade dos dados.

Subseção 07: Atualizações de Segurança

99. A Solução deverá prover mecanismo de atualização de segurança de forma configurável (automática ou sob demanda).

Subseção 08: Tratamento de erros ou falhas

100. A Solução deverá prover mecanismos para tratamento de erros e exceções de forma segura, não exibindo detalhes do sistema (como pilha de erro) na interface do usuário.

101. A Solução deverá prover mecanismos para depuração de erros por meio da geração de registros (*log*) de erro.

102. A Solução deverá prover mecanismos de falha segura, garantindo a integridade e confidencialidade das informações.

Subseção 09: Criptografia

103. As funções que implementam assinatura digital/criptografia deverão estar em conformidade com os algoritmos elencados no padrão NIST – FIPS 140-2.

Subseção 10: Gerenciamento de Sessão

104. A Solução deverá prover *token* ou ID de sessão único por usuário com garantia de aleatoriedade do identificador de sessão.

105. A Solução deverá desconectar o usuário autenticado após período de tempo predeterminado e customizável.

106. A Solução deverá prover mecanismo visível para que o usuário execute *log-off*.

107. A Solução baseada na web e que utiliza *cookies* de sessão, deverá prover atributos de segurança para os *cookies* (*HttpOnly*, *SecureFlag*).

108. A Solução não deverá permitir multisessão por usuário.

Subseção 11: Banner de Segurança

109. A Solução deverá prover mecanismos de exibição de *banner* de segurança personalizado da instituição.

Subseção 12: Interação com sistema operativo

110. A Solução deverá ser capaz de ser executada sem a necessidade de usuário administrativo ou *root* (super usuário).

111. A Solução deverá ser assinada digitalmente (requisito desejável).

Subseção 12: Segurança em Webservices

112. A solução deverá prover webservices seguros, baseados no protocolo WS-Security ou equivalente, bem como criptografia para transmissão de dados RSA.

Subseção 13: Componentes e Bibliotecas de Terceiros

113. A solução, caso utilize componentes e bibliotecas *open source* ou de terceiros, deverá utilizar versões confiáveis destes recursos.

SEÇÃO XI – DO REPASSE DE CONHECIMENTO E ENTREGA DEFINITIVA DAS FONTES DO SISTEMA

114. Esta seção é aplicável nas seguintes situações:

- a) Falência da CONTRATADA;
- b) Dissolvimento da CONTRATADA;
- c) Incorporação da CONTRATADA por outra empresa, com a decisão pela descontinuidade do sistema;

d) Fusão da CONTRATADA com outra empresa, com a decisão pela descontinuidade do sistema.

- 115.** As situações previstas no **item 114** 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; clientes; maculação de sua imagem diante da opinião pública, Sistema Financeiro Nacional, parceiros e investidores.
- 116.** As situações previstas no **item 114** implicarão na rescisão unilateral do contrato, conforme estabelecido na Lei 8.666/1993, Art. 78 e suas alíneas, e Art. 79.
- 117.** A CONTRATADA deverá ser indenizada pelo sistema, medido em seu tamanho funcional, quando da entrega ao CONTRATANTE após assinatura do contrato. O tamanho funcional corresponde ao estado do sistema antes de todas as alterações realizadas durante a vigência contratual, como customizações, parametrizações, 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.
- 118.** Conforme previsto na Lei 8.666/1993, Art. 80, incisos I e II, o CONTRATANTE realizará a assunção imediata do objeto do contrato.
- 119.** A CONTRATADA deve promover transição contratual e repassar para o CONTRATANTE todos os dados, documentação, fontes e conhecimento sobre a utilização, operação, sustentação e manutenção evolutiva da Solução.
- 120.** A transição contratual e repasse de conhecimento deve ser precedida de apresentação, pela CONTRATADA, de planejamento das atividades de transição e plano instrucional do repasse de conhecimento.
- 121.** A transferência tecnológica envolve o fornecimento de toda a documentação dos sistemas, incluindo a de *hardware* e *software*, fonte de sistemas (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.
- 122.** Ao final da transferência, os técnicos do CONTRATANTE deverão estar capacitados para realizar a instalação, a manutenção e a evolução das funcionalidades do sistema.

- 123.** A transferência tecnológica deve ser tratada como uma Ordem de Serviço específica para este fim, distinta das demandas de manutenção.
- 124.** A transferência tecnológica é item inerente ao contrato. Diante disso, a OS citada no **item 123** tem o caráter exclusivo de formalização do processo de transferência, não devendo gerar ônus financeiro algum ao CONTRATANTE.
- 125.** Não é item de transferência tecnológica o treinamento ou esclarecimento de tecnologias que se entendem serem inerentes ao receptor das informações, excluindo-se as tecnologias proprietárias quando este não violar Lei de direitos Autorais;

SEÇÃO XII - DO SERVIÇO DE TREINAMENTO

- 126.** A CONTRATADA deve realizar assessoria e treinamento prático e teórico das funcionalidades do sistema, a ser ministrado nas instalações do CONTRATANTE, para até 4 empregados.
- 127.** Cada treinamento inclui, quando necessário, as seguintes atividades por parte da contratada: preparação de material didático; configuração do ambiente de treinamento, incluindo a carga de dados no banco de treinamento e configuração do ambiente de execução de treinamento; apresentação do treinamento por instrutores capacitados; aplicação de pesquisa de satisfação; disponibilização do material didático e ambiente de treinamento para permitir a aplicação à distância do treinamento.
- 128.** As atividades a serem realizadas pela contratada, necessárias para cada treinamento específico, serão definidas na etapa de planejamento do treinamento, de realização prévia e obrigatória, podendo incluir outras atividades não listadas neste Termo de Referência, inerentes ao serviço de treinamento.
- 129.** A duração diária, horários e dias de treinamento serão definidos pelo CONTRATANTE.
- 130.** A título de controle de qualidade, as reações aos treinamentos serão avaliadas pela unidade de Superintendência de Desenvolvimento de Pessoas e Processos do CONTRATANTE (SUDEP).
- 131.** Caso a avaliação de uma turma demonstre que o treinamento não tenha sido satisfatório, o que significa nota não superior a 75% da nota máxima possível, com das 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 por este último.
- 132.** Os cursos presenciais deverão ser ministrados nas instalações do CONTRATANTE, em Belém-PA, onde estarão disponíveis recursos audiovisuais padrão. A critério exclusivo

do CONTRATANTE poderão ser admitidos outros ambientes, desde que em Belém e justificados pela disponibilidade de melhores instalações laboratoriais para as atividades.

- 133.** A CONTRATADA deverá disponibilizar material didático redigido na língua portuguesa do Brasil, atualizável por ferramentas de edição texto disponibilizadas no mercado, para que o CONTRATANTE possa utilizá-lo em reciclagem do treinamento e/ou na inserção de novos colaboradores.
- 134.** Além da transferência presencial, toda intervenção que altere os sistemas ou funcionalidades deve constar no manual do usuário do respectivo sistema que estará disponível no endereço da aplicação ou em endereço próprio.
- 135.** Os recursos materiais e pessoas relacionados ao treinamento dos empregados do CONTRATANTE serão de responsabilidade da CONTRATADA, incluindo blocos de anotação, canetas, pastas, apostila e qualquer material necessário para realização do treinamento.
- 136.** O plano de treinamento deverá ser elaborado pela CONTRATADA com o apoio do CONTRATANTE que se fizer necessário e deverá ser entregue ao CONTRATANTE em até 15 (quinze) dias a partir da solicitação do CONTRATANTE.

SEÇÃO XIII – DA FORMA DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

- 137.** Será adotada a modalidade pregão, em sua forma eletrônica, para seleção da empresa a ser contratada.
- 138.** A contratação do objeto em questão submete-se às regras relativas ao direito de preferência estabelecidas no Decreto n.º 7.174/2010.
- 139.** Não será admitida na presente licitação a participação de consórcio.
- 140.** Não será admitida subcontratação durante a execução do contrato tratado neste Termo de Referência.

SEÇÃO XIV – DA COTAÇÃO DE PREÇOS DOS SERVIÇOS

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

- 142.** O valor a ser pago pelos serviços de Fábrica de Software conforme **item 15** será em horas. A cotação de preço será para cada Ponto de Função.
- 143.** Os preços apresentados pela licitante em sua proposta deverão estar expressos na moeda soberana do Brasil, discriminados conforme a estrutura do Anexo I-C - Orçamento Estimativo de Preços e Anexo II - Proposta de preço, os quais serão avaliados segundo critérios de aceitabilidade de preços.
- 144.** Os valores propostos para o serviço de manutenção evolutiva deverão levar em conta a manutenção de todos os softwares que farão parte do ambiente computacional que sustentará a Solução, os softwares do ambiente computacional do CONTRATANTE com os quais a CONTRATADA terá que interagir (configurando, integrando, migrando informações, utilizando, monitorando, criando scripts, além de outras atividades descritas ao longo do Edital), considerando todos os ambientes de execução.

SEÇÃO XV - DA GARANTIA CONTRATUAL

- 145.** A CONTRATADA deverá prestar ampla garantia contratual a todos os produtos entregues e serviços prestados, em todo o ambiente de execução, durante toda a vigência contratual, contados do recebimento definitivo pelo CONTRATANTE do produto ou serviço, corrigindo qualquer vício ou problema encontrado, sem qualquer ônus para o CONTRATANTE.
- 146.** Será considerado vício do produto ou serviço, entre outras situações estabelecidas em lei, o não atendimento dos requisitos tratados nos anexos do Edital (requisitos de documentação, requisitos funcionais, requisitos tecnológicos e arquiteturais, requisitos de segurança, requisitos de usabilidade, requisitos de tratamento da OS, requisitos referentes ao tempo de resposta da aplicação), dos requisitos especificamente considerados na abertura da OS e dos níveis de serviço estabelecidos na Tabela 4 - NMS para execução da aplicação em produção do Anexo VI - Níveis Mínimos de Serviço.
- 147.** A abertura de chamados à contratada sobre vício ou problema encontrado ocorrerá via sistema de disponibilizado pela CONTRATADA, conforme já estabelecido neste Termo de Referência.
- 148.** Os chamados cadastrados pelo contratante serão classificados de acordo com os níveis de prioridade e prazos de atendimento definidos na Solução de TI da Central de Serviços do CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá iniciar o atendimento, registrar os andamentos e concluí-lo de acordo com os prazos estabelecidos no Acordo de Níveis Mínimos de Serviço.
- 149.** A qualquer momento, os chamados poderão ser cancelados pelo CONTRATANTE.

150. Caso a CONTRATADA constate a existência do vício ou defeito reportado, após realizada a correção, deverá atualizar a documentação da Solução, scripts de atendimento de solicitação e base de conhecimento.
151. Caso a CONTRATADA comprove que parte do problema decorrente de abertura de chamado situa-se em recurso sob responsabilidade do CONTRATANTE, poderá solicitar a participação de profissionais do CONTRATANTE para auxiliá-la na correção.
152. Caso a CONTRATADA necessite efetuar adequações que envolvam modificações no ambiente computacional do CONTRATANTE em que a CONTRATADA não tenha domínio, como reconfiguração de firewalls, de serviços de mensageria ou de rede (LDAP, DNS, entre outros), a CONTRATADA deverá solicitar a reconfiguração ao CONTRATANTE, com pelo menos dez dias úteis de antecedência. O CONTRATANTE avaliará as condições de atendimento da solicitação e comunicará à CONTRATADA a possibilidade ou não de atendimento e o prazo de execução. Pode o CONTRATANTE, em situações específicas, admitir prazo menor para solicitação.
153. A garantia legal poderá se estender por até 90 dias após o término de vigência do contrato, período no qual a CONTRATADA deverá corrigir vícios ou falhas detectadas em produtos colocados em produção antes do término da vigência ou oriundos das próprias correções realizadas durante a garantia. A não correção dos vícios ou problemas detectados dentro da garantia legal prorrogará automaticamente seu prazo, até que todos os vícios e problemas sejam resolvidos.
154. Havendo solicitações em aberto, ao final de cada mês deverá a CONTRATADA emitir relatório que detalhe o estoque de tarefas abertas e concluídas no período.
155. Possível atuação emergencial do CONTRATANTE, alterando qualquer produto entregue no sentido de reestabelecer o funcionamento da Solução, em decorrência da não atuação tempestiva da CONTRATADA dentro dos prazos de atendimento estabelecidos em contrato, não afetará a garantia legal.

SEÇÃO XVI – DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

156. A CONTRATADA deverá apresentar ao CONTRATANTE, no prazo máximo de dez dias contados da data da reunião inicial, comprovante de prestação de garantia de execução correspondente a 5% do valor total do contrato, cabendo-lhe optar entre as modalidades caução em dinheiro, títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.
157. O valor total da garantia pode ser subdividido em dois montantes, a serem ambas as garantias apresentadas no prazo acima, da seguinte forma:

- a) garantia de 5% do valor resultante do Item A (Implantação), conforme Anexo I-C - Orçamento Estimativo de Preços e Anexo II – Proposta de preço, a ser liberada no recebimento definitivo do serviço de implantação;
- b) garantia de 5% do valor resultante do Item B (Licença de Uso e Suporte), conforme Anexo I-C - Orçamento Estimativo de Preços e Anexo II – Proposta de preço, a ser liberada no término da vigência do contrato.
- c) garantia de 5% do valor resultante do Item C (Customização sob Demanda), conforme Anexo I-C - Orçamento Estimativo de Preços e Anexo II – Proposta de preço, a ser liberada no término da vigência do contrato.

- 158.** Os prazos das garantias contratuais apresentadas pela contratada (títulos, seguro, fiança ou caução) deverão ser ampliados até que sejam cumpridas as obrigações que ensejam a liberação das garantias. Assim sendo, caso os serviços a serem prestados se estendam além do previsto, deverá a CONTRATADA, em até cinco dias antes do término do prazo da garantia, apresentar nova garantia com prazo de expiração compatível com o novo prazo provável de término do serviço.
- 159.** A inobservância do prazo fixado para a apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).
- 160.** Caso o valor da garantia seja utilizado em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA obriga-se a fazer respectiva reposição no prazo máximo de cinco dias úteis, contados da data em que for notificada pelo CONTRATANTE.
- 161.** No caso de rescisão contratual por culpa exclusiva da CONTRATADA, após o exercício de ampla defesa e contraditório por parte desta, o valor da garantia reverterá em favor do CONTRATANTE, sem prejuízo da cobrança de indenização por perdas e danos porventura causados ao CONTRATANTE.
- 162.** Em caso de reajuste, o valor da garantia de execução deverá ser revisto para se adequar à nova realidade do contrato.
- 163.** A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger o período de vigência do contrato, respeitadas as liberações previstas neste documento.
- 164.** A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:
- a) prejuízo advindo do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
 - b) prejuízos causados ao CONTRATANTE ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

- c) as multas moratórias e punitivas aplicadas pelo CONTRATANTE à CONTRATADA;
- d) obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não honrada pela CONTRATADA.

165. Caso o valor da garantia seja utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data em que for notificada.

166. O CONTRATANTE não executará a garantia na ocorrência de uma ou mais das seguintes hipóteses:

- a) caso fortuito ou força maior;
- b) alteração, sem prévia anuência da seguradora, das obrigações contratuais;
- c) descumprimento das obrigações pela CONTRATADA decorrentes de atos ou fatos praticados pela Administração;
- d) atos ilícitos dolosos praticados por empregados da Administração.

167. Cabe ao próprio CONTRATANTE apurar a isenção da responsabilidade prevista nas alíneas acima, não sendo a entidade garantidora parte no processo instaurado pelo CONTRATANTE.

168. Será considerada extinta a garantia:

- a) com a devolução da apólice, carta de fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do CONTRATANTE, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato;
- b) no término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros.

169. A perda da garantia em favor do CONTRATANTE, por inadimplemento das obrigações contratuais, far-se-á de pleno direito, independentemente de qualquer procedimento judicial ou extrajudicial e sem prejuízo das demais sanções previstas no contrato.

SEÇÃO XVII - DA MEDIÇÃO, EXECUÇÃO E PAGAMENTO DOS SERVIÇOS

170. Para a execução do contrato, será executado método de trabalho que atribui ao CONTRATANTE a determinação, coordenação, supervisão, controle e fiscalização, bem como a gestão qualitativa dos serviços a serem prestados, conforme estabelecido em legislação definida pelo Estado Brasileiro, e à CONTRATADA a responsabilidade da execução operacional dos serviços, através do gerenciamento dos seus colaboradores e recursos físicos.

- 171.** Os serviços objeto deste Termo de Referência serão realizados conforme a demanda e priorização apresentadas pelo CONTRATANTE, que comunicará à CONTRATADA sua necessidade através de Ordem de Serviço – OS. Deste modo, o CONTRATANTE somente assumirá o compromisso de pagamento dos serviços de acordo com as OS solicitadas, autorizadas e devidamente entregues.
- 172.** Fica subentendido o compromisso de pagamento mensal, independente de Ordem de Serviço referente às atividades de Suporte e Manutenção, item Erro! Fonte de referência não encontrada., correspondentes à manutenção/suporte técnico.
- 173.** A quantidade de Horas deve ser utilizada pelo CONTRATANTE de acordo com as suas necessidades, podendo distribuir proporcionalmente ao longo dos doze meses de vigência contratual, ou variar as quantidades entre os meses.
- 174.** Caso ocorra renovação contratual, as horas não consumidas durante o exercício anterior não serão acumuladas para o novo exercício.
- 175.** A tabela abaixo demonstra a decomposição do custo (ou esforço) por atividade do ciclo de vida, ou seja, corresponde à distribuição da remuneração do projeto de acordo com a atividade do ciclo de vida. Assim, os valores apresentados representam o peso de cada fase no valor total do projeto.

Fase a ser Contratada	Valor de distribuição (em %)
Iniciação	05
Planejamento	40
Execução	40
Transição/Encerramento	15

Tabela 2 – Decomposição de custo do projeto

- 176.** O CONTRATANTE somente pagará à CONTRATADA os serviços referentes às fases efetivamente realizadas, apurados ao final destas, de acordo com os procedimentos de medição estabelecidos neste Termo de Referência. O pagamento da fase de encerramento será realizado somente após a entrega de todos os artefatos da OS, ou seja, não podendo ficar pendente nenhum documento de nenhuma fase do ciclo de vida, conforme detalhamento no documento Processo de Software.
- 177.** O pagamento será efetuado mediante fatura/nota fiscal relativa aos serviços efetivamente prestados. A Nota Fiscal/Fatura somente deverá ser emitida após o aceite formal do CONTRATANTE, por servidor(es) devidamente autorizado(s) para tal fim, através de assinatura de Termo de Aceite correspondente à fase executada. Após o recebimento da nota fiscal, que ocorrerá no mês subsequente ao que ocorreu a

prestação de serviço e após o aceite formal, será considerado o prazo de 10 (dez) dias úteis a contar do recebimento oficial da Nota Fiscal/Fatura para o devido pagamento.

- 178.** A CONTRATADA, no ato da entrega da nota fiscal/fatura, deverá obrigatoriamente apresentar os documentos de regularidade jurídico-fiscal a seguir:
- a) Prova de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou no Cadastro Geral de Contribuintes (CGC);
 - b) Prova de regularidade para com as Fazendas Federal, Estadual e Municipal do domicílio ou sede do licitante, ou outra equivalente, na forma da lei;
 - c) Prova de regularidade relativa à Seguridade Social, demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei.
 - d) Prova de regularidade relativa à Seguridade Social e ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei.
 - e) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa.
 - f) O CONTRATANTE poderá, a qualquer momento, solicitar a apresentação de qualquer documento que comprove a habilitação jurídico-fiscal da CONTRATADA, no prazo determinado pelo CONTRATANTE.

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

SEÇÃO XVIII – DA COMUNICAÇÃO ENTRE CONTRATANTE E CONTRATADA

- 180.** Esta seção trata dos meios de comunicação disponíveis e aceitáveis entre as partes, que serão utilizados para todos os eventos de comunicação que vierem a ocorrer, incluindo a entrega dos serviços realizados.
- 181.** Os mecanismos de comunicação deverão ser direcionados, preferencialmente, ao coordenador do contrato indicado pela CONTRATADA, ou substituto, quando do CONTRATANTE para a CONTRATADA; e ao gestor do contrato, ou gestor substituto, da área de TI ou negócio, quando da CONTRATADA para o CONTRATANTE.
- 182.** O meio adequado para realização de requisição e atendimento de todas os serviços encaminhados à CONTRATADA ou demandadas por esta, sejam relatos de erros, problemas, solicitação de suporte, desenvolvimento de melhorias e outras atividades previstas neste Termo de Referência, deverão ser realizadas via canal eletrônico *on line* disponível de forma contínua, 24h por dia, 7 dias por semana.

- 183.** A solicitação de serviços e desenvolvimento à CONTRATADA deve ser realizada com a utilização da Ordem de Serviço, cujo tratamento está definido na SEÇÃO XVI – DO TRATAMENTO DE ORDENS DE SERVIÇO.
- 184.** Os demais detalhamentos da rotina de atendimento de solicitações estão definidos na SEÇÃO VI – DO SERVIÇO DE MANUTENÇÃO EVOLUTIVA deste documento.
- 185.** A presente contratação prevê a realização de reuniões ordinárias, realizadas periodicamente entre CONTRATANTE e CONTRATADA para acompanhamento dos serviços e planejamento de ações, conforme periodicidade a ser definida pelo gestor do contrato. A pauta de cada reunião será definida por esse profissional e comunicada com antecedência mínima de 48 horas à CONTRATADA.
- 186.** Reuniões extraordinárias de acompanhamento poderão ser realizadas a qualquer tempo, sem periodicidade definida, para tratar de assuntos não previstos para as reuniões ordinárias, desde que convocadas pelo gestor do contrato com antecedência mínima de 48 horas. Diferenciam-se as reuniões extraordinárias das ordinárias por não haver cronograma pré-estabelecido para as primeiras.
- 187.** Reuniões de emergência podem ocorrer a qualquer tempo, convocadas pela CONTRATANTE ou CONTRATADA, quando detectado evento ou problema que coloque em risco a disponibilidade ou continuidade do negócio do CONTRATANTE.
- 188.** Nas reuniões de acompanhamento periódicas deve ser feita avaliação dos indicadores de nível de serviço aferidos no período e efetividade das ações corretivas. Incumbe à CONTRATADA apresentar sugestões de medidas corretivas, sempre que necessário ao estabelecimento ou restabelecimento de níveis de serviço previsto no contrato. As propostas apresentadas serão discutidas e avaliadas pelo CONTRATANTE.
- 189.** As reuniões podem ocorrer nas dependências do CONTRATANTE ou remotamente, com a utilização de recursos tecnológicos disponíveis, em acordo com as disponibilidades entre as partes.
- 190.** Ao término da reunião, o CONTRATANTE elaborará ata específica com o registro dos principais assuntos tratados, as decisões tomadas e as notificações realizadas. A ata deve ser assinada pelos presentes e juntada aos autos do processo de fiscalização do contrato.
- 191.** Caso a reunião ocorra remotamente, ata pode ser validada eletronicamente, via e-mail, meio válido para oficialização de compromissos entre as partes.
- 192.** As comunicações formais entre as partes serão por meio de ofício, ordens de serviço, atas, registro de chamados, relatórios e mensagens eletrônicas.

- 193.** Não serão considerados mecanismos formais de comunicação, a utilização de fóruns de debate e discussão ou outros ambientes de colaboração, envio e troca de mensagens por meio de telefones móveis (SMS), contatos telefônicos e/ou verbais, entre outros que são caracterizados pela informalidade. No entanto, podem ser utilizados para interação entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, com objetivo de abreviar a troca de informações, mediante posterior formalização, se for o caso.
- 194.** Em comum acordo, as partes poderão eleger outros mecanismos formais de comunicação.

SEÇÃO XIX – DO TRATAMENTO DE ORDENS DE SERVIÇO

- 195.** A OS será o instrumento utilizado para formalização de demanda à CONTRATADA. A critério do CONTRATANTE, esse instrumento poderá ser substituído por formulário ou registro eletrônico em sistema informatizado.
- 196.** A gestão de ordens de serviço seguirá o estabelecido neste Termo de Referência. O CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, alterar o protocolo de gestão das ordens de serviços, desde que respeitadas as premissas definidas em Edital e mediante prévia comunicação à CONTRATADA.
- 197.** As definições apresentadas nesta seção para tratamento de OS, quando cabíveis, são também aplicáveis a etapas de ordem de serviço.

Subseção 1: Abertura de Ordem de Serviço advinda da área de sustentação

- 198.** As Ordens de Serviço emitidas pela Área de Sustentação de sistemas objetivam a formalização e registro da solicitação dos serviços a serem prestados e pagos mensalmente referentes a suporte técnico de sustentação, sobreaviso e desenvolvimentos que se fizerem necessários, dentro dos limites previstos neste documento.
- 199.** Após o recebimento da OS, a CONTRATADA deverá providenciar a documentação necessária que comprove a prestação dos serviços inerentes ao documento, conforme citado no item 162.
- 200.** O CONTRATANTE realizará a fiscalização sobre os serviços prestados, observando os níveis mínimos de serviço estabelecidos, resultando no valor final a ser pago pela OS.
- 201.** Os serviços entregues serão validados pela equipe técnica de sustentação, salvo situações em que ocorra desenvolvimento e haja necessidade de homologação funcional pelo gestor requisitante.

202. Assinam a OS o fiscal técnico de sustentação, o gerente da área, o preposto da CONTRATADA e, quando necessário, o gestor requisitante.

Subseção 2: Abertura de Ordem de Serviço advinda da área de projetos

203. Após a emissão da Ordem de Serviço, quando necessário, o CONTRATANTE poderá convocar a CONTRATADA, que terá prazo máximo de dois dias úteis, para comparecer às dependências do CONTRATANTE, ou através de reunião via chamada telefônica, na data e horários agendados, para participar de reunião inicial para dos entendimentos que se fizerem necessários para plena compreensão da ordem de serviço, salvo se prazo diferente for estabelecido pelo CONTRATANTE na convocação da reunião. Após a reunião, constatada a viabilidade da execução da OS, entregará o CONTRATANTE à CONTRATADA documento descritivo do serviço a ser realizado na OS.

204. Deverão comparecer à reunião inicial profissionais da CONTRATADA capacitados a compreender os requisitos funcionais e não funcionais, estabelecer a complexidade da demanda e determinar prazo para apresentação do planejamento da OS. Na hipótese do não comparecimento de profissional com essa qualificação, considerar-se-á como não tendo comparecido a CONTRATADA e a convocação será mantida em aberto, continuando a correr o prazo previsto pelo período restante.

205. A CONTRATADA deverá, após reunião de definição da OS e recebimento do documento descritivo do serviço, conforme prazos previstos no ANEXO VI - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO, apresentar ao CONTRATANTE o proposta de atendimento da OS, preenchido com descrição do serviço e estimativa inicial de esforço, entre outros elementos inerentes a cada tipo específico de OS.

206. Caso a proposta apresentada pela CONTRATADA alcance nível mínimo de qualidade, conforme requisitos de documentação apresentados no Edital, porém, careça de pequenos ajustes para ficar de acordo com a requisição apresentada na reunião de definição, o CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA alterações no planejamento. Na solicitação de retificação, o CONTRATANTE deverá estabelecer novo prazo para que a CONTRATADA realize as alterações, compatível com as mudanças a serem realizadas, tendo como máximo a metade do tempo inicialmente previsto.

207. Os pequenos ajustes necessários, mencionados no **item 206**, devem ser obtidos a partir da análise dos itens da requisição apresentada em reunião de definição e OS. Para tal mensuração, deverá ser utilizada a seguinte fórmula: $A = (E/T) \times 100$, onde "A" corresponde ao valor percentual de itens a serem ajustados, "E" quantidade de itens errôneos e "T", a quantidade total de itens que compõem a requisição. Para ser considerado pequeno ajuste, o valor percentual deve ser de no máximo até 10%.

- 208.** Caso a proposta apresentada não alcance nível mínimo de qualidade, conforme requisitos de documentação apresentados no Edital, ou não atenda à solicitação do CONTRATANTE apresentada na reunião inicial do projeto (quantidade de ajustes necessários superior a 10%, conforme regra do **item 208** Erro! Fonte de referência não encontrada.), será rejeitada e devolvida para correção pela CONTRATADA, sem prorrogação do prazo inicial para entrega do planejamento ou para sua retificação.
- 209.** Após três rejeições sucessivas, após três solicitações de retificação ou ultrapassado o dobro do prazo inicial estabelecido para entrega da proposta ou da sua retificação sem que esta tenha sido aprovada, será rejeitado em definitivo, e a CONTRATADA estará sujeita às sanções estabelecidas nos instrumentos que norteiam o contrato.
- 210.** Caso a CONTRATADA discorde dos prazos e estimativas, bem como dos argumentos apresentados pelo CONTRATANTE, para não aprovação da proposta de solução, apresentará discordância formal, com as devidas justificativas técnicas, que serão avaliadas pelo CONTRATANTE. O uso de má-fé estará sujeito à aplicação de sanção.
- 211.** Má-fé, para o contexto dos **itens 210** Erro! Fonte de referência não encontrada. e **220**, corresponde à omissão de informações ou etapas do planejamento ou execução de serviços, ou inclusão de quaisquer outros fatores, caracterizando objetivo de enganar ou obter vantagens sobre o CONTRATANTE. Para que ocorram sanções, tal situação deve estar comprovada no decorrer da apuração.
- 212.** A OS indicará, entre outros elementos, o fiscal técnico do projeto, o fiscal requisitante e a área requisitante do serviço. Esta última será responsável pela homologação dos produtos, quando aplicável. Indicará também as etapas nas quais se desdobre.
- 213.** As reuniões de acompanhamento de ordem de serviço serão realizadas nas dependências do CONTRATANTE, salvo comum acordo entre as partes caso haja algum tipo de dificuldade que inviabilize o comparecimento da CONTRATADA, ocasião em que poderá ocorrer via chamada telefônica ou, inclusive, outro meio que for considerado viável para ambos.
- 214.** Aprovada a proposta, é entendido que a fase de Iniciação do projeto está concluída, e havendo saldo contratual suficiente, o CONTRATANTE emitirá autorização para início da fase de Planejamento. Assinarão a ordem, os fiscais técnicos do projeto e requisitante. A contratada apenas estará autorizada a iniciar a fase de planejamento após formalizada a autorização pelo contratante.
- 215.** Uma vez iniciada a fase de planejamento da OS, a CONTRATADA deverá realizar todas as atividades inerentes a esta e às fases subsequentes. Os artefatos a serem gerados deverão seguir conforme descrito em cada Ordem de Serviço, podendo englobar

quaisquer artefatos definidos nos anexos ao Edital, especialmente o documento de processo de software utilizado pelo CONTRATANTE.

Subseção 3: Entrega dos produtos e avaliação (recebimento provisório)

- 216.** Toda entrega feita pela CONTRATADA (OS ou etapa) deverá ser acompanhada de minuta de Termo de Aceite de Atividade, onde deverá constar descrição da entrega realizada e relação dos artefatos gerados. Após comprovação da entrega para final homologação, ou seja, a última entrega referente ao desenvolvimento da solução, o CONTRATANTE emitirá novo Termo de Aceite de Atividade, referente à fase de execução da OS, o qual será assinado pelo preposto da CONTRATADA, pelo fiscal técnico do projeto e pelo fiscal requisitante.
- 217.** O produto do serviço será considerado entregue provisoriamente quando instalado, pela CONTRATADA, em ambiente de execução definido pelo CONTRATANTE, tendo sido comprovada a configuração do ambiente e a possibilidade de execução do pacote entregue sem violação aparente dos níveis de serviço estabelecidos.
- 218.** A avaliação dos produtos da OS será feita em relação aos requisitos tratados nos anexos do contrato (requisitos de documentação, requisitos funcionais, requisitos tecnológicos e arquiteturas, requisitos de segurança, requisitos de usabilidade, requisitos de tratamento da OS, requisitos referentes aos níveis de serviço), em relação aos requisitos especificamente considerados na abertura da OS e em relação aos níveis de serviço para execução da aplicação em produção do ANEXO VI – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO.
- 219.** O resultado da avaliação dos produtos entregues será comunicado à CONTRATADA por meio de laudo de avaliação de OS, ou Documento de Homologação.. Nesse documento serão registrados os defeitos encontrados, bem como o tratamento conferido à ordem de serviço ou etapa (aceite sem ressalvas, aceite com ressalvas, rejeição parcial ou rejeição definitiva).
- 220.** O tempo gasto para análise da OS pelo CONTRATANTE, desde a emissão do termo de aceite de atividade até a emissão do laudo de avaliação de OS, não será contabilizado para o cálculo do tempo total de execução do serviço pela CONTRATADA, salvo se constatado que a contratada agiu de má-fé, entregando produto que sabidamente não alcançaria os requisitos e NMS estabelecidos no contrato e seus instrumentos e na abertura da OS.
- 221.** Os requisitos e procedimentos para aceite sem ressalvas, aceite com ressalva, rejeição parcial ou rejeição definitiva da ordem de serviço ou etapa estão detalhados adiante.

Subseção 4: Aceite sem ressalvas e/ou aceite final

- 222.** O aceite de OS deve ser entendido como aceite de serviço/produto vinculado ao atendimento da OS (ou parte dela) em questão.
- 223.** Será considerada aceita a ordem de serviço ou etapa que não apresentar defeito. Nesse caso, será emitido, pelo CONTRATANTE, termo de aceite de atividade referente à fase de encerramento da OS, atestando que os artefatos e/ou serviços foram homologados e atendem às exigências estabelecidas no contrato. Ou seja, o termo de aceite de atividade referente à fase de encerramento da OS somente será emitido após a conclusão final da homologação dos serviços, e, através desta, ratificado o atendimento integral da solicitação, cumprindo todas as exigências de qualidade previstas pelo CONTRATANTE.
- 224.** O termo será emitido em duas vias e assinado pelo preposto da CONTRATADA, pelo fiscal técnico do projeto e pelo fiscal requisitante. Uma via destina-se à CONTRATADA, autorizando-a a emitir documentação para pagamento do percentual restante, que deverá ser encaminhadas diretamente à área administrativa do CONTRATANTE. A segunda via destina-se à área administrativa do CONTRATANTE, aos cuidados do fiscal administrativo, para que seja feita avaliação do cumprimento das obrigações administrativas, da regularidade fiscal, trabalhista, previdenciária e comercial.

Subseção 5: Aceite com ressalva

- 225.** Ordens de serviço ou etapas com a ocorrência de defeitos que possam ser corrigidos pela CONTRATADA em curto intervalo de tempo poderão ser aceitas com ressalva, desde que a gravidade dos defeitos, a critério do CONTRATANTE, não seja indicativa da possibilidade de rejeição do produto, nem impeça sua utilização imediata. Não poderá ocorrer mais de um aceite com ressalva para a mesma OS.
- 226.** Em caso de aceite com ressalva, não será emitido termo de aceite, ficando, porém, o prazo de conclusão da OS suspenso, abrindo-se prazo adicional, caso expirado o prazo inicial de execução, para correções e reapresentação. Esse prazo será definido pelo CONTRATANTE no documento de homologação, não podendo ser superior a 10% do prazo inicialmente estabelecido para conclusão da OS ou etapa.
- 227.** Realizadas as correções dentro do prazo estabelecido, a OS será aceita e emitido termo de aceite, com observações sobre as correções realizadas.
- 228.** Não sendo feitas as correções ou expirado o prazo concedido, a OS será rejeitada parcialmente e o prazo inicial para conclusão, se ainda houver, continuará a correr pelo restante do momento da suspensão. Nesse caso, a CONTRATADA deverá seguir o procedimento estabelecido na seção relativa à rejeição parcial de ordem de serviço.

Subseção 6: Rejeição parcial

229. Implicará rejeite parcial da etapa ou ordem de serviço, a ocorrência de defeitos que:

- a) Comprometam o entendimento de artefato, ou configurem não observância de *templates*, processos de trabalho e padrões técnicos definidos pelo CONTRATANTE;
- b) Prejudiquem o atendimento de requisitos constantes no Edital ou na OS;
- c) Prejudiquem a qualidade dos artefatos ou do serviço;
- d) Violam os níveis mínimos de serviço estabelecidos no Edital ou na OS.

230. Rejeitada a etapa ou ordem de serviço, o CONTRATANTE emitirá Documento de Homologação, no qual serão apresentados os defeitos verificados na avaliação. Nesse caso, a CONTRATADA deverá fazer as correções cabíveis e reapresentá-la, acompanhada de nova minuta de Termo de Aceite.

231. Todo rejeite será contabilizado para fins de determinação do nível de serviço observado na execução da OS e para aplicação de sanções.

232. O tempo consumido pela CONTRATADA com correções dos artefatos da OS será contabilizado dentro do prazo inicial estabelecido para conclusão. Isto é, o rejeite parcial não suspenderá prazo de conclusão nem acrescentará prazo adicional ao definido na abertura da OS, salvo previsão diversa estabelecida no laudo de avaliação.

Subseção 7: Rejeição definitiva

233. Será considerada rejeitada em definitivo:

- a) Atendimento de OS rejeitado parcialmente por quatro vezes consecutivas;
- b) Atendimento de OS que, segundo análise do CONTRATANTE, não atenda requisitos ou NMS presentes no Edital ou na abertura da OS;
- c) Atendimento de OS não aceito sem ressalvas, considerando atraso máximo de até 50% do prazo estabelecido inicialmente para conclusão da ordem de serviço.

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

Subseção 8: Aferição do cumprimento do prazo de execução da Ordem de Serviço

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

- a) Pela comparação da data estabelecida no final da fase de planejamento com a data de última entrega para homologação antes do aceite sem ressalva;
 - b) Nesse cômputo serão descontados períodos de análise do CONTRATANTE;
 - c) No caso de OS aceita com ressalva ou rejeitada parcialmente serão acrescidos períodos de prorrogação por ventura concedidos pelo CONTRATANTE.
- 236.** Somente serão pagas ordens de serviço aceitas mediante termo de aceite assinado pelos responsáveis da CONTRATANTE. O pagamento dar-se-á sempre sobre o serviço efetivamente realizado, a menor ou a maior que o previsto na abertura, levando-se em consideração, quando aplicável, as etapas realizadas, as horas consumidas, artefatos entregues, serviços prestados e outros fatores a serem definidos pelo CONTRATANTE na OS.
- 237.** O valor da OS será calculado levando-se em conta o fator de cumprimento de nível mínimo de serviço, conforme previsão do ANEXO VI – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO.
- 238.** O pagamento de OS poderá ser feito por fase do ciclo de vida, ou até mesmo essas fases poderão ser subdivididas para efeitos de pagamento, quando acordado entre as partes, e definidos os marcos e artefatos que comporão cada entrega.
- 239.** O pagamento à CONTRATADA será mensal e terá por base as OS e/ou etapas concluídas e com termo de aceite emitido dentro do período de aferição. O período de aferição corresponde ao intervalo entre o primeiro e o último dia do mês.
- 240.** Mensalmente, no máximo cinco dias úteis após o encerramento do período de aferição, a CONTRATADA deverá apresentar ao Fiscal Técnico do contrato relatório de fechamento, relacionando as OS ou etapas de OS concluídas e com termo de aceite emitido no período. Para cada OS, deverão ser indicados os níveis mínimos de serviço aferidos e os valores de remuneração calculados conforme previsto no contrato, considerando o fator de atendimento do nível de serviço. Relatórios apresentados fora do prazo ou OS não relacionada no relatório não serão considerados para cálculo do pagamento à CONTRATADA.
- 241.** O CONTRATANTE tem prazo de cinco dias úteis, contados do recebimento do relatório, para analisar e aprovar o fechamento entregue pela CONTRATADA, bem como verificar o nível de serviço alcançado na execução das ordens de serviço.
- 242.** No caso de divergência nos valores apresentados no relatório, o Fiscal Técnico do contrato analisará com a CONTRATADA as correções necessárias e solicitará emissão de novo relatório de fechamento. A cada reapresentação do relatório, o CONTRATANTE terá novo prazo de cinco dias úteis para analisá-lo.

- 243.** A nota fiscal/fatura deverá ser emitida somente após aprovação, pelo CONTRATANTE, do relatório de fechamento mensal e deverá conter apenas os serviços efetivamente concluídos e recebidos em definitivo, ou seja, serviços para os quais foram emitidos termo de aceite. O ateste da nota fiscal/fatura para efeito de pagamento somente será efetuado após confrontação dos dados constantes nesse documento com os do relatório.
- 244.** A fatura deverá destacar os tributos a serem retidos na forma da legislação vigente e deve ser apresentada acompanhada de comprovante de contratação de seguro-garantia, quando aplicável. O prazo de vigência do seguro deve ser até o recebimento definitivo de todos os processos de trabalho.
- 245.** Antes do primeiro faturamento, o CONTRATANTE definirá o formato do relatório, que envolverá detalhamento e consolidação de informações.

Subseção 9: Controle de Mudanças em Ordens de Serviço

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

Subseção 10: Cancelamento de Ordem de Serviço

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

SEÇÃO XX - DAS CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS POR ORDEM DE SERVIÇO

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

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

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

Relatório de nível de serviço	C	C		C
Rotinas de mascaramento de dados	A			
Rotinas de integração de dados	A	A		A
Rotinas de migração de dados	A	A		

Tabela 4 – Artefatos por OS

Subseção 1: Ordem de Serviço para Planejamento Inicial do Contrato

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

Subseção 2: Ordens de Serviço para manutenção evolutiva

- 255.** Durante a execução do contrato, poderão ser abertas várias OS para manutenção evolutiva, uma para cada conjunto de manutenções evolutivas identificadas pelo CONTRATANTE, seguindo cada uma o estabelecido na SEÇÃO VI – DO SERVIÇO DE MANUTENÇÃO EVOLUTIVA.
- 256.** As OS de manutenção evolutiva poderão ser divididas em etapas, conforme descrito para as OS inicial.
- 257.** Um gerente de projeto da CONTRATADA pode ser responsável por mais de uma OS para manutenção evolutiva, desde que consiga realizar adequada e tempestivamente todas as atividades inerentes das OS para as quais foi designado, caso contrário, deverão ser alocados tantos gerentes de projeto quanto necessários, de forma a obter o máximo de paralelização na implantação das manutenções evolutivas.
- 258.** Caso fique caracterizada a não observância do item anterior, o CONTRATANTE poderá solicitar a indicação de outros gerentes de projetos e a redistribuição de OS entre gerentes para atender a necessidade do contrato.

- 259.** Ao final da fase de planejamento da OS, a CONTRATADA deverá apresentar relatório detalhado com as horas consumidas, assinado pelo representante da CONTRATADA. Esse relatório de contagem apresentado pela CONTRATADA será analisado pela equipe de projetos do CONTRATANTE. Caso encontre problemas no relatório apresentado, o relatório será devolvido para ajustes.
- 260.** Os artefatos entregues em etapas anteriores de uma manutenção evolutiva devem ser atualizados em decorrência da evolução da manutenção em etapas subsequentes da OS.
- 261.** Os artefatos das OS serão definidos durante a fase de iniciação, podendo englobar quaisquer artefatos definidos nos anexos ao Edital, especialmente o documento de processo de software utilizado pelo CONTRATANTE.

Subseção 3: Ordem de Serviço para transição contratual

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

SEÇÃO XXI – DAS SANÇÕES

- 264.** No caso de atraso injustificado, execução parcial ou inexecução do contrato, a CONTRATADA ficará sujeita, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, ressalvados os casos devidamente justificados e comprovados, a critério da administração e ainda garantida prévia e ampla defesa, às seguintes cominações administrativas, cumulativamente ou não, com as penalidades previstas neste instrumento, sem prejuízo da apuração das perdas e danos:
- a) Advertência;
 - b) multa;
 - c) suspensão temporária de participar de licitações e impedimento de contratar com o BANPARÁ, por prazo não superior a 05 (cinco) anos;
 - d) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a administração Pública, enquanto perdurarem os efeitos normativos da punição ou até que seja promovida a reabilitação.
- 265.** A sanção de advertência poderá ser aplicada nas seguintes hipóteses:
- a) descumprimento parcial das obrigações e responsabilidades assumidas contratualmente, inclusive no que se refere às disposições do art. 55, inc XIII

da Lei 8.666/93, referente à obrigação de manter, durante todo o contrato, as mesmas condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

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

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

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

a.1) Nesta hipótese, o atraso injustificado por período superior a 15 (quinze) dias caracterizará o descumprimento total da obrigação, punível também com as sanções previstas na letra “b” ou no item 268, cumulado com o disposto no item 267 deste documento.

b) 5% (cinco por cento) sobre o valor global da contratação no caso do adjudicatário/contratado deixar de realizar qualquer uma das obrigações abaixo relacionadas, configurando-se, tais casos, como inexecução total da obrigação assumida:

b.1) Assinar o contrato relativo ao objeto que lhe foi adjudicado, salvo se decorrente de motivo de força maior definido em Lei e reconhecido pela autoridade competente, ou entregar a declaração de que emprega pessoas com deficiência, na forma prevista na Emenda Constitucional nº 42, de 04 de junho de 2008, à Constituição do Estado do Pará;

b.2) Cumprir fielmente as exigências estabelecidas no Termo de Referência e anexos, bem como as cláusulas contratuais;

b.3) Não abrir a conta corrente exigida na forma do Edital;

b.4) Responder pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da adjudicação da licitação;

b.5) Responder, integralmente, por perdas e danos que vier a causar ao CONTRATANTE ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus prepostos, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita;

b.6) Manter no curso do contrato, as condições de habilitação, o que será aferido periodicamente pelo CONTRATANTE, nos termos do art. 55, XIII da Lei nº 8.666/93.

267. A multa por inexecução contratual poderá ser aplicada nos seguintes percentuais e situações:

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

- b) de 15% (quinze por cento) pela inexecução/descumprimento total do contrato, calculada sobre o valor global do contrato, cumulada com a rescisão do contrato.
- 268.** Acaso verificado o descumprimento do disposto no art. 55, inc XIII da Lei 8.666/93, poderá o CONTRATANTE aplicar multa por inexecução deste ajuste, em percentual de 10% (dez por cento) do valor mensal devido, até regularização da pendência.
- 269.** As multas poderão ser aplicadas cumulativamente com as sanções de advertência, suspensão temporária ou declaração de inidoneidade.
- 270.** A aplicação das multas acima não obsta que o CONTRATANTE rescinda unilateralmente o instrumento contratual e aplique as demais sanções.
- 271.** O valor da multa, a critério do CONTRATANTE, poderá ser descontado do(s) pagamento(s) a ser efetuado à CONTRATADA, independentemente de comunicação ou interpelação judicial, observando-se:
- a) Se o valor a ser pago à CONTRATADA não for suficiente para cobrir o valor da multa fica a CONTRATADA obrigada a recolher a importância devida no prazo de 15 (quinze) dias, contado da comunicação oficial;
 - b) Em não sendo realizado o pagamento, a diferença devida poderá ser descontada da garantia contratual, e, na insuficiência desta, será objeto de cobrança judicial.
 - b.1.) Caso a garantia seja utilizada, no todo ou em parte para pagamento de multa, esta deve ser complementada no prazo de 10 (dez) dias.
 - c) Ao valor da multa não adimplida e objeto de cobrança judicial serão acrescidos honorários advocatícios, estes no percentual de 20%, custas judiciais, correção monetária (INPC) e juros na forma do art. 405 do Código Civil, facultando-se, ainda ao CONTRATANTE a inscrição do inadimplente nos órgãos de cadastro restritivo (SERASA/SPC).
- 272.** A suspensão do direito de licitar e contratar com o CONTRATANTE poderá ser aplicada à CONTRATADA se, por culpa ou dolo prejudicar ou tentar prejudicar a execução deste ajuste, nos seguintes prazos e situações:
- a) a) por seis meses:

- i) atraso no cumprimento das obrigações assumidas contratualmente, que tenha acarretado prejuízos financeiros para o CONTRATANTE;
 - ii) execução insatisfatória do objeto deste ajuste, se antes tiver havido aplicação da sanção de advertência, na forma do que dispõem o edital.
- b) por dois anos:
- i) não conclusão dos serviços contratados ou não entrega dos bens contratados;
 - ii) prestação do serviço/fornecimento de bens em desacordo com este Termo de Referência e anexos, não efetuando sua correção após solicitação do CONTRATANTE;
 - iii) cometimento de quaisquer outras irregularidades que acarretem prejuízo ao CONTRATANTE, ensejando a rescisão do contrato por sua culpa;
 - iv) condenação definitiva por praticar, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
 - v) apresentação, ao CONTRATANTE, de qualquer documento falso ou falsificado, no todo ou em parte, com o objetivo de participar da licitação ou para comprovar, durante a execução do contrato, a manutenção das condições apresentadas na habilitação;
 - vi) demonstração, a qualquer tempo, de não possuir idoneidade para licitar e contratar com o CONTRATANTE, em virtude de atos ilícitos praticados;
 - vii) ocorrência de ato capitulado como crime pela Lei nº 8.666/93, praticado durante o procedimento licitatório, que venha ao conhecimento do CONTRATANTE após a assinatura do Contrato / Recebimento da Nota de Empenho;
 - viii) reprodução, divulgação ou utilização, em benefício próprio ou de terceiros, de quaisquer informações de que seus empregados tenham tido conhecimento em razão da execução desta contratação, sem consentimento prévio do CONTRATANTE;
- c) por cinco anos, nos termos do art. 7º da Lei nº. 10.520/2002, no caso da empresa convocada dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não manter a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais.

- 273.** A declaração de inidoneidade poderá ser proposta ao Secretário de Estado da Fazenda quando constatada a má-fé, ação maliciosa e premeditada em prejuízo do CONTRATANTE, evidência de atuação com interesses escusos ou reincidência de faltas que acarretem prejuízo ao CONTRATANTE ou aplicações sucessivas de outras penalidades.
- 274.** Verificado o descumprimento dos termos do Edital, Contrato/Nota de Empenho ou seus anexos, será instaurado procedimento administrativo pela autoridade competente, no qual será assegurado a ampla defesa e o contraditório, com prazos de defesa e recurso de 05 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento de notificação.
- 275.** A critério da Administração poderá ser realizada a retenção do valor da(s) multa(s), o qual, após a conclusão do processo administrativo, garantida ampla defesa, será devolvido devidamente corrigidos pelo índice da poupança, caso o julgamento seja favorável à CONTRATADA.
- 276.** As penalidades serão obrigatoriamente registradas, e no caso de suspensão de licitar, a ADJUDICATÁRIA/CONTRATADA será descredenciada por igual período, sem prejuízo das multas previstas no edital e das demais cominações legais.
- 277.** Os prazos de adimplemento das obrigações contratadas admitem prorrogação nos casos e condições especificados no § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666/93, devendo a solicitação dilatória, sempre por escrito, fundamentada e instruída com os documentos necessários à comprovação das alegações, ser recebida contemporaneamente ao fato que ensejá-la, sendo considerados injustificados os atrasos não precedidos da competente prorrogação.
- 278.** O contrato poderá ser rescindido, nas seguintes hipóteses:
- a) de comum acordo entre as partes, na forma do art. 79, II da Lei nº 8.666/93;
 - b) por inadimplemento da **CONTRATADA** de quaisquer obrigações assumidas no contrato, inclusive aquelas previstas no art. 55, inc XIII, da Lei 8.666/93, sem prejuízo das responsabilidades civil e penal cabíveis;
 - c) Liquidação amigável ou judicial ou falência da **CONTRATADA**;
 - d) Transferência total ou parcial de obrigações assumidas no contrato, sem prévia anuência do **CONTRATANTE**, por escrito;
 - e) Quando a alteração do contrato social da **CONTRATADA** prejudicar a execução do contrato, a critério do **CONTRATANTE**;
 - f) Suspensão temporária ou declaração de inidoneidade da empresa em licitar ou contratar com a Administração Pública;
 - g) A **CONTRATADA** tenha sua idoneidade técnica ou financeira abaladas ou o seu controle acionário modificado de forma a prejudicar a fiel execução de suas obrigações contratuais;

- h) Nas hipóteses previstas nos artigos 77, 78 e 79 da Lei 8.666/93, conforme o caso;
- i) Nos demais casos previstos na legislação aplicável.

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

279. Será aplicada multa de 10% sobre o valor indevidamente cobrado pela CONTRATADA, em seu relatório mensal de valores, referentes a serviços concluídos. No caso da não aplicação ou aplicação incorreta do fator de cumprimento de nível de serviço, a partir do terceiro mês consecutivo de aplicação equivocada do fator em qualquer dos itens de cobrança presentes no relatório mensal.

Subseção 2: Assinatura do contrato

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

Subseção 3: Apresentação de garantia de execução

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

Subseção 4: Reunião de abertura

282. Será aplicada multa, sobre o valor do contrato, equivalente a 0,01%, por dia de atraso no não comparecimento da CONTRATADA à reunião de abertura ou o não atendimento dos requisitos estabelecidos para realização da reunião. O período de aplicação da multa será contado entre o dia marcado pelo CONTRATANTE para realização da reunião e o dia em que a CONTRATADA comparecer tendo cumprido todos os requisitos estabelecidos para sua realização. Após dez dias de atraso poderão ser tomadas ações administrativas com vistas à rescisão do contrato, por inexecução total.

Subseção 5: Recusa e substituição de profissionais da CONTRATADA

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

284. Será aplicada multa, sobre o valor do contrato, equivalente a 0,01%, para cada recusa de admissão de novo profissional ou atendimento de solicitação de troca de

profissional feita pelo contratante, a partir da terceira recusa consecutiva, referente a uma mesma ocupação, pelo não atendimento em sua plenitude em relação ao cumprimento dos requisitos apresentados na seção EQUIPE TÉCNICA DA CONTRATADA ou comportamento inadequado no ambiente de trabalho.

- 285.** Será aplicada multa, sobre o valor do contrato, equivalente a 0,01%, por dia útil de atraso na substituição de profissional. Após a quinta recusa consecutiva ou após o décimo dia útil de atraso na substituição de profissional poderão ser tomadas ações administrativas com vistas à rescisão do contrato, por inexecução parcial.
- 286.** Será aplicada multa, sobre o valor do contrato, equivalente a 0,1%, quando ocorrer, dentro de um período de trinta dias consecutivos, cinco ou mais recusas de admissão de novo profissional ou solicitações de troca de profissionais por parte do CONTRATANTE, para diferentes ocupações, por deficiências em relação ao cumprimento dos requisitos apresentados na seção EQUIPE TÉCNICA DA CONTRATADA ou comportamento inadequado no ambiente de trabalho.
- 287.** Após três meses consecutivos de aplicação de multa por recusa de substituição de profissionais, poderão ser tomadas ações administrativas com vistas à rescisão do contrato, por inexecução parcial.
- 288.** Após quatro meses, durante vigência contratual (para casos em que os meses de recusa não foram consecutivos), de aplicação de multa por recusa de substituição de profissionais, poderão ser tomadas ações administrativas com vistas à rescisão do contrato, por inexecução parcial.
- 289.** Para fins de esclarecimentos dos itens **284** e **286**, comportamento inadequado no ambiente de trabalho deve ser entendido à luz do artigo 37 da Constituição Federal vigente, onde são estabelecidos os princípios fundamentais que norteiam a administração pública direta e indireta em todo território brasileiro, com especial atenção à legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. Para solicitação de substituição de profissional em que a motivação seja o comportamento inadequado será concedida, conforme determina a legislação vigente, ampla defesa a fim de que sejam apresentados os argumentos contraditórios à situação ou conduta levantados.

Subseção 6: Sanções referentes à atendimento de OS

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

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

c) Planejamento inicial do contrato.

- 291.** Os valores sobre os quais incidirá a multa são os estimados inicialmente no caso de OS que seja rejeitada definitivamente. Para OS aceita, incidirá sobre o valor final calculado para a OS, incluídos possíveis ajustes sobre o valor estimado inicialmente.
- 292.** Será aplicada multa de 10% (dez por cento) sobre o valor da OS, no caso de rejeite definitivo do planejamento para abertura dos trabalhos de atendimento da OS, com as devidas justificativas. No caso das OS de Transição contratual e Planejamento inicial do contrato, a multa será aplicada sobre o valor do contrato, com percentual de 0,1% (um décimo por cento).
- 293.** Será aplicada multa de 10% (dez por cento) sobre o valor da OS, no caso de rejeite definitivo do atendimento da OS. No caso das OS de Transição contratual e Planejamento inicial do contrato a multa será aplicada sobre o valor do contrato, com percentual de 0,1% (um décimo por cento).
- 294.** Ocorrendo a rejeição definitiva do atendimento de uma OS, a contratada deve providenciar ações que objetivem o atendimento da solicitação que originou a OS cuja entrega foi rejeitada, sem prejuízo algum ao CONTRATANTE. Quando um atendimento é rejeitado, com as devidas justificativas, a necessidade que motivou a expedição da OS continua existindo e deve ser devidamente atendida, haja vista que a sua não execução implicará em prejuízos ao CONTRATANTE.
- 295.** Caso a CONTRATADA se recuse a realizar os procedimentos previstos no item **294**, será aplicada multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor da OS original, isto é, que teve o atendimento rejeitado.
- 296.** Caso ocorram 5 (cinco) recusas de atendimento de OS, conforme item **295**, serão tomadas ações administrativas com vistas à rescisão do contrato, por inexecução parcial.
- 297.** Será aplicada multa de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor total da OS, por dia de atraso injustificado na conclusão do atendimento da OS, quando o atraso for superior a um quarto do tempo previsto na abertura da OS para sua conclusão. No caso das OS de Transição contratual e Planejamento inicial do contrato, a multa será aplicada sobre o valor do contrato, com percentual de 0,1% (um décimo por cento).
- 298.** Será aplicada multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor total da OS, no caso da inexecução dos testes estabelecidos no planejamento da OS ou a não apresentação de evidências de sua realização.

- 299.** Será aplicada multa de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor total da OS, por dia de indisponibilidade de funcionalidade prevista na OS, em consequência de erro de execução de funcionalidade cujo teste tenha sido acordado no plano de teste e cuja ocorrência não tenha sido verificada durante a execução dos testes.
- 300.** Caso o problema previsto no item **299** impeça a abertura das unidades do CONTRATANTE para realização do expediente diário junto a seus clientes, será aplicada multa adicional de 10% (dez por cento) sobre o valor da OS, independente de providências que legais aplicáveis à situação por conta dos prejuízos advindos do erro.
- 301.** Caso, no decorrer do contrato, a situação descrita no item **300** ocorra por 3 (três) ocasiões, serão tomadas ações administrativas com vistas à rescisão do contrato, por inexecução parcial.

Subseção 7: Serviços de Suporte Técnico e Sustentação

- 302.** Será aplicada multa, sobre o valor mensal do serviço de sustentação de sistemas, equivalente a 5% (cinco por cento), no caso do estoque de demandas com prazo de atendimento vencido no decorrer do mês ultrapassar 20% (vinte por cento) do total de demandas abertas (tarefas ou outro item definido entre as partes), quando o motivo do atraso for exclusivamente por falta de resposta com a solução por parte da CONTRATADA.
- 303.** A multa citada no parágrafo anterior será aumentada em 5% (cinco por cento) para cada mês consecutivo de aplicação. Assim, caso o estoque de demandas com prazo vencido supere 20% por mais de um mês consecutivo, no primeiro mês de descumprimento será aplicada multa de 5%; no segundo mês será aplicada multa de 10%; no terceiro 15% e assim sucessivamente. Após seis meses consecutivos de aplicação de multa, serão tomadas ações administrativas com vistas à rescisão do contrato, por inexecução parcial.
- 304.** Será aplicada multa, sobre o valor mensal do serviço de sustentação de sistemas, equivalente a 1%, por solicitação aberta com prazo de atendimento vencido em mais de dez vezes o prazo máximo estabelecido para conclusão, quando o motivo do atraso for exclusivamente por falta de resposta com a solução por parte da CONTRATADA. A multa será aplicada mensalmente enquanto o atendimento da solicitação não for concluído.
- 305.** Caso o atraso em atendimento de solicitação com nível de criticidade definido pelo acordo de nível de serviço como *nível 1* (solução de contorno em até 2h) atingir 4 dias corridos, sem solução de contorno e a devida justificativa para tal, será aplicada, além das sanções definidas no documento de acordo de nível de serviço, sanção de advertência.

- 306.** Caso o atraso em atendimento de solicitação com nível de criticidade definido pelo acordo de nível de serviço como *nível 1* (solução de contorno em até 2h) atingir 7 dias corridos, sem solução de contorno e a devida justificativa para tal, será aplicada, além das sanções definidas no documento de acordo de nível de serviço, multa no valor de 5% sobre o valor mensal do serviço de sustentação de sistemas.
- 307.** Caso o atraso em atendimento de solicitação com nível de criticidade definido pelo acordo de nível de serviço como *nível 1* (solução de contorno em até 2h) atingir 14 dias corridos, sem solução de contorno e a devida justificativa para tal, será aplica, além das sanções definidas no documento de acordo de nível de serviço, multa no valor de 10% sobre o valor mensal do serviço de sustentação de sistemas.
- 308.** Caso o atraso em atendimento de solicitação com nível de criticidade definido pelo acordo de nível de serviço como *nível 1* (solução de contorno em até 2h) atingir 17 dias corridos, sem solução de contorno e a devida justificativa para tal, será aplica, além das sanções definidas no documento de acordo de nível de serviço, advertência informando sobre o risco de rescisão contratual.
- 309.** Caso o atraso em atendimento de solicitação com nível de criticidade definido pelo acordo de nível de serviço como *nível 1* (solução de contorno em até 2h) atingir 21 dias corridos, sem solução de contorno e a devida justificativa para tal, serão tomadas ações administrativas com vistas à rescisão do contrato, por inexecução parcial.
- 310.** Caso o atraso em atendimento de solicitação com nível de criticidade definido pelo acordo de nível de serviço como *nível 1* (solução definitiva em até 72h) atingir 7 dias corridos, sem solução definitiva e a devida justificativa para tal, será aplicada, além das sanções definidas no documento de acordo de nível de serviço, sanção de advertência.
- 311.** Caso o atraso em atendimento de solicitação com nível de criticidade definido pelo acordo de nível de serviço como *nível 1* (solução definitiva em até 72h) atingir 14 dias corridos, sem solução definitiva e a devida justificativa para tal, será aplicada, além das sanções definidas no documento de acordo de nível de serviço, multa no valor de 5% sobre o valor mensal do serviço de sustentação de sistemas.
- 312.** Caso o atraso em atendimento de solicitação com nível de criticidade definido pelo acordo de nível de serviço como *nível 1* (solução definitiva em até 72h) atingir 28 dias corridos, sem solução definitiva e a devida justificativa para tal, será aplicada, além das sanções definidas no documento de acordo de nível de serviço, multa no valor de 10% sobre o valor mensal do serviço de sustentação de sistemas.
- 313.** Caso o atraso em atendimento de solicitação com nível de criticidade definido pelo acordo de nível de serviço como *nível 1* (solução definitiva em até 72h) atingir 39 dias

corridos, sem solução definitiva e a devida justificativa para tal, será aplicada, além das sanções definidas no documento de acordo de nível de serviço, advertência informando sobre o risco de rescisão contratual.

- 314.** Caso o atraso em atendimento de solicitação com nível de criticidade definido pelo acordo de nível de serviço como *nível 1* (solução definitiva em até 72h) atingir 50 dias corridos, sem solução definitiva e a devida justificativa para tal, serão tomadas ações administrativas com vistas à rescisão do contrato, por inexecução parcial.
- 315.** Caso o atraso em atendimento de solicitação com nível de criticidade definido pelo acordo de nível de serviço como *nível 2* (solução de contorno em até 3 dias) atingir 7 dias corridos, sem solução de contorno e a devida justificativa para tal, será aplicada, além das sanções definidas no documento de acordo de nível de serviço, sanção de advertência.
- 316.** Caso o atraso em atendimento de solicitação com nível de criticidade definido pelo acordo de nível de serviço como *nível 2* (solução de contorno em até 3 dias) atingir 15 dias corridos, sem solução de contorno e a devida justificativa para tal, será aplicada, além das sanções definidas no documento de acordo de nível de serviço, multa no valor de 2% sobre o valor mensal do serviço de sustentação de sistemas.
- 317.** Caso o atraso em atendimento de solicitação com nível de criticidade definido pelo acordo de nível de serviço como *nível 2* (solução de contorno em até 3 dias) atingir 30 dias corridos, sem solução de contorno e a devida justificativa para tal, será aplicada, além das sanções definidas no documento de acordo de nível de serviço, multa no valor de 4% sobre o valor mensal do serviço de sustentação de sistemas.
- 318.** Caso o atraso em atendimento de solicitação com nível de criticidade definido pelo acordo de nível de serviço como *nível 2* (solução de contorno em até 3 dias) atingir 30 dias corridos, sem solução de contorno e a devida justificativa para tal, será aplicada, além das sanções definidas no documento de acordo de nível de serviço, advertência informando sobre o risco de rescisão contratual.
- 319.** Caso o atraso em atendimento de solicitação com nível de criticidade definido pelo acordo de nível de serviço como *nível 2* (solução de contorno em até 3 dias) atingir 60 dias corridos, sem solução definitiva e a devida justificativa para tal, serão tomadas ações administrativas com vistas à rescisão do contrato, por inexecução parcial.
- 320.** Caso o atraso em atendimento de solicitação com nível de criticidade definido pelo acordo de nível de serviço como *nível 2* (solução definitiva em até 7 dias) atingir 15 dias corridos, sem solução definitiva e a devida justificativa para tal, será aplicada, além das sanções definidas no documento de acordo de nível de serviço, sanção de advertência.

- 321.** Caso o atraso em atendimento de solicitação com nível de criticidade definido pelo acordo de nível de serviço como *nível 2* (solução definitiva em até 7 dias) atingir 30 dias corridos, sem solução definitiva e a devida justificativa para tal, será aplicada, além das sanções definidas no documento de acordo de nível de serviço, multa no valor de 2% sobre o valor mensal do serviço de sustentação de sistemas.
- 322.** Caso o atraso em atendimento de solicitação com nível de criticidade definido pelo acordo de nível de serviço como *nível 2* (solução definitiva em até 7 dias) atingir 60 dias corridos, sem solução definitiva e a devida justificativa para tal, será aplicada, além das sanções definidas no documento de acordo de nível de serviço, multa no valor de 4% sobre o valor mensal do serviço de sustentação de sistemas.
- 323.** Caso o atraso em atendimento de solicitação com nível de criticidade definido pelo acordo de nível de serviço como *nível 2* (solução definitiva em até 7 dias) atingir 75 dias corridos, sem solução definitiva e a devida justificativa para tal, será aplicada, além das sanções definidas no documento de acordo de nível de serviço, advertência informando sobre o risco de rescisão contratual.
- 324.** Caso o atraso em atendimento de solicitação com nível de criticidade definido pelo acordo de nível de serviço como *nível 2* (solução definitiva em até 7 dias) atingir 90 dias corridos, sem solução definitiva e a devida justificativa para tal, serão tomadas ações administrativas com vistas à rescisão do contrato, por inexecução parcial.
- 325.** Caso o atraso em atendimento de solicitação com nível de criticidade definido pelo acordo de nível de serviço como *nível 3* (solução de contorno em até 7 dias) atingir 15 dias corridos, sem solução definitiva e a devida justificativa para tal, será aplicada, além das sanções definidas no documento de acordo de nível de serviço, sanção de advertência.
- 326.** Caso o atraso em atendimento de solicitação com nível de criticidade definido pelo acordo de nível de serviço como *nível 3* (solução de contorno em até 7 dias) atingir 30 dias corridos, sem solução definitiva e a devida justificativa para tal, será aplicada, além das sanções definidas no documento de acordo de nível de serviço, multa no valor de 1,5% sobre o valor mensal do serviço de sustentação de sistemas.
- 327.** Caso o atraso em atendimento de solicitação com nível de criticidade definido pelo acordo de nível de serviço como *nível 3* (solução de contorno em até 7 dias) atingir 60 dias corridos, sem solução definitiva e a devida justificativa para tal, será aplicada, além das sanções definidas no documento de acordo de nível de serviço, multa no valor de 3% sobre o valor mensal do serviço de sustentação de sistemas.

- 328.** Caso o atraso em atendimento de solicitação com nível de criticidade definido pelo acordo de nível de serviço como *nível 3* (solução de contorno em até 7 dias) atingir 80 dias corridos, sem solução definitiva e a devida justificativa para tal, será aplicada, além das sanções definidas no documento de acordo de nível de serviço, advertência informando sobre o risco de rescisão contratual.
- 329.** Caso o atraso em atendimento de solicitação com nível de criticidade definido pelo acordo de nível de serviço como *nível 3* (solução de contorno em até 7 dias) atingir 100 dias corridos, sem solução definitiva e a devida justificativa para tal, serão tomadas ações administrativas com vistas à rescisão do contrato, por inexecução parcial.
- 330.** Caso o atraso em atendimento de solicitação com nível de criticidade definido pelo acordo de nível de serviço como *nível 3* (solução definitiva em até 14 dias) atingir 45 dias corridos, sem solução definitiva e a devida justificativa para tal, será aplicada, além das sanções definidas no documento de acordo de nível de serviço, sanção de advertência.
- 331.** Caso o atraso em atendimento de solicitação com nível de criticidade definido pelo acordo de nível de serviço como *nível 3* (solução definitiva em até 14 dias) atingir 90 dias corridos, sem solução definitiva e a devida justificativa para tal, será aplicada, além das sanções definidas no documento de acordo de nível de serviço, multa no valor de 2% sobre o valor mensal do serviço de sustentação de sistemas.
- 332.** Caso o atraso em atendimento de solicitação com nível de criticidade definido pelo acordo de nível de serviço como *nível 3* (solução definitiva em até 14 dias) atingir 130 dias corridos, sem solução definitiva e a devida justificativa para tal, será aplicada, além das sanções definidas no documento de acordo de nível de serviço, multa no valor de 4% sobre o valor mensal do serviço de sustentação de sistemas.
- 333.** Caso o atraso em atendimento de solicitação com nível de criticidade definido pelo acordo de nível de serviço como *nível 3* (solução definitiva em até 14 dias) atingir 155 dias corridos, sem solução definitiva e a devida justificativa para tal, será aplicada, além das sanções definidas no documento de acordo de nível de serviço, advertência informando sobre o risco de rescisão contratual.
- 334.** Caso o atraso em atendimento de solicitação com nível de criticidade definido pelo acordo de nível de serviço como *nível 3* (solução definitiva em até 14 dias) atingir 180 dias corridos, sem solução definitiva e a devida justificativa para tal, serão tomadas ações administrativas com vistas à rescisão do contrato, por inexecução parcial.

Subseção 8: Garantia legal

- 335.** Será aplicada multa, sobre o valor total do contrato, equivalente a 0,1%, no caso do estoque de demandas decorrentes de abertura de chamados por defeito ou vício do produto ou serviço, com prazo de atendimento vencido, no decorrer de um mês, ultrapassar 20% do total de demandas de garantia legal abertas.
- 336.** A multa citada no parágrafo anterior será aumentada em 0,1% para cada mês consecutivo de aplicação. Assim, caso o estoque de demandas com prazo vencido supere 20% por mais de um mês consecutivo, no primeiro mês de descumprimento será aplicada multa de 0,1%, no segundo mês será aplicada multa de 0,2%, no terceiro 0,3% e assim sucessivamente. Após seis meses consecutivos de aplicação de multa, serão tomadas ações administrativas com vistas à rescisão do contrato, por inexecução parcial.
- 337.** Será aplicada multa, sobre o valor total do contrato, equivalente a 0,01%, por demanda decorrente de abertura de chamados por defeito ou vício do produto ou serviço, com prazo de atendimento vencido em mais de dez vezes o prazo máximo estabelecido para conclusão. A multa será aplicada mensalmente enquanto a demanda não for concluída.

Subseção 9: Uso indevido de informações

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

Subseção 10: Uso inadequado de customização

- 339.** Será aplicada multa, sobre o valor da customização, calculado em horas, equivalente a 10%, quando identificada funcionalidade implementada por customização que poderia ter sido atendida, na data da customização, de forma nativa ou por parametrização. A aplicação da multa não libera a contratada da obrigação de refazer o serviço conforme estabelecido na seção Customização.

Subseção 11: Descumprimento das demais obrigações contratuais

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

SEÇÃO XXII – DAS RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE

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

- 341.** Cumprir os prazos e obrigações financeiras estabelecidas no Edital, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências por parte da CONTRATADA.
- 342.** Convocar a CONTRATADA a participar das reuniões.
- 343.** Designar gestor que efetuará sua representação perante a CONTRATADA para determinação, avaliação, acompanhamento e aprovação dos serviços por ela realizados.
- 344.** Colocar à disposição da CONTRATADA, os equipamentos mínimos e documentação necessários para a realização das atividades, quando estas forem executadas nas instalações do CONTRATANTE.
- 345.** Prestar os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA, no que diz respeito ao contrato.
- 346.** Comunicar oficialmente à CONTRATADA quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato.
- 347.** Apresentar à CONTRATADA processos de trabalho, políticas e normas internas necessários para a adequada execução do objeto da contratação.
- 348.** Acompanhar as atividades de implantação, de forma a reter informações críticas para a continuidade do sistema implantado.
- 349.** Gerenciar e fiscalizar a execução do contrato, de forma a garantir o fiel cumprimento de suas cláusulas.
- 350.** Fornecer a infraestrutura necessária de TI e *softwares* de apoio sob sua responsabilidade para a adequada execução do contrato.
- 351.** Recusar recebimento de qualquer bem ou serviço que estiver em desacordo com as condições e as especificações estabelecidas no contrato, chamado técnico e na OS de solicitação.
- 352.** Emitir termos circunstanciados de recebimento provisório, de recebimento definitivo ou de recusa de serviços relacionados ao objeto contratado.
- 353.** Aplicar à CONTRATADA, se necessário, as sanções administrativas e contratuais cabíveis, garantidos ampla defesa e contraditório.

- 354.** Manter o histórico de gerenciamento do contrato nos autos do processo de fiscalização, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução do contrato, por ordem cronológica.
- 355.** Liberar as garantias prestadas pela CONTRATADA nos tempos contratualmente previstos.

SEÇÃO XXIII – DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

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

- 356.** Cumprir os prazos e obrigações estabelecidas no Edital.
- 357.** Nomear coordenador do contrato para representá-la durante o período de vigência contratual.
- 358.** Prestar os serviços no prazo, quantidade e especificações solicitadas conforme as características descritas na sua proposta e no edital.
- 359.** Observar as normas e procedimentos internos do CONTRATANTE no que se refere à segurança (Política de Segurança) e sigilo dos dados manuseados, bem como no que é pertinente à documentação (Anexo I-H - Termo de Confidencialidade, Zelo e Responsabilidade Sobre os Bens de Informação do Banco do Estado do Pará S.A.), sobre os quais se obriga a dar ciência a seus funcionários que tiverem acesso às dependências do CONTRATANTE, e aos que possuem acesso remoto, caso haja necessidade.
- 360.** Observar as normas e procedimentos internos do CONTRATANTE no que se refere aos REQUISITOS DE SEGURANÇA, Anexos I-F e I-G, os quais poderão ser atualizados a qualquer momento pelo CONTRATANTE.
- 361.** Colocar nos prazos contratados os profissionais à disposição do CONTRATANTE para execução dos serviços.
- 362.** Disponibilizar ao contratante e manter atualizada a relação nominal dos profissionais que atuarão no projeto em contato direto com o CONTRATANTE, incluindo CPF, perfil profissional, papel no projeto, acompanhada dos respectivos comprovantes de qualificação técnica.
- 363.** Manter os profissionais devidamente identificados por meio de crachá, quando em trabalho nas dependências do CONTRATANTE.

- 364.** Dar conhecimento a todos os profissionais que venham a prestar serviços relacionados ao objeto contratado, os processos de trabalho, políticas e normas internas do CONTRATANTE, bem como zelar pela observância de tais instrumentos.
- 365.** Cuidar para que o Coordenador do Contrato mantenha permanente contato com a unidade responsável pela fiscalização do contrato, adotando as providências requeridas à execução dos serviços pelos profissionais, e comande, coordene e controle a execução dos serviços contratados.
- 366.** Informar imediatamente ao CONTRATANTE a ocorrência de transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissional sob sua responsabilidade, para providências de revisão, modificação ou revogação de privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos do CONTRATANTE.
- 367.** Responsabilizar-se pelos encargos fiscais e comerciais resultantes desta contratação e ainda pelos encargos trabalhistas, previdenciários, securitários, tributos e contribuições sociais em vigor, obrigando-se a saldá-los nas épocas próprias, haja vista que os seus empregados não manterão qualquer vínculo empregatício com o CONTRATANTE.
- 368.** 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.
- 369.** Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 370.** Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços de acordo com os níveis de serviço estabelecidos no contrato.
- 371.** Responsabilizar-se por eventuais prejuízos provocados por ineficiência, negligência, erros ou irregularidades cometidas na execução dos serviços objeto deste contrato, bem como, nas instalações e demais bens de propriedade do CONTRATANTE.
- 372.** Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados nos quais se verificar vícios, defeitos ou incorreções.
- 373.** É vedada a subcontratação para a execução dos serviços objeto desta contratação.

- 374.** É vedada a veiculação de publicidade acerca do contrato, salvo se houver prévia autorização do CONTRATANTE.
- 375.** Observar os prazos apresentados no cronograma de execução do serviço, bem como o prazo de entrega deste.
- 376.** Dar ciência ao CONTRATANTE, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade verificada na execução dos serviços.
- 377.** Fornecer ao CONTRATANTE, no ato da homologação dos serviços, os Manuais de Usuário, Técnico e Operacional (Produção), contendo os seguintes documentos: diagrama entidade-relacionamento, dicionário de dados, diagrama de classes, diagrama de componentes, diagrama de atividades, diagrama de sequência, diagrama de casos de uso, descrição dos casos de uso, procedimentos para instalação, diagrama de implantação, interfaces utilizadas de outros sistemas, interfaces disponibilizadas para outros sistemas. A lista de documentos apresentada neste item diz respeito à visão macro do que é desejável receber pelo CONTRATANTE durante a execução de um projeto, porém pode variar, isto é, não ser necessária em sua totalidade, sendo que tal situação será definida no escopo de cada projeto, de acordo com a complexidade envolvida.
- 378.** A homologação da solução será vinculada à entrega dos Manuais Técnicos escritos na Língua Portuguesa.
- 379.** Manter sempre atualizados os manuais técnicos, de usuário e de produção, quando o sistema, objeto deste contrato, sofrer alguma alteração.
- 380.** Manter durante o curso do contrato e após o seu término, o mais completo e absoluto sigilo com relação a toda informação de qualquer natureza referente às atividades do CONTRATANTE, das quais venha a ter conhecimento ou às quais venha a ter acesso por força do cumprimento do contrato, não podendo sob qualquer pretexto, utilizá-las para si, invocar, revelar, reproduzir ou delas dar conhecimento a terceiros, responsabilizando-se em caso de descumprimento da obrigação assumida por eventuais perdas e danos e sujeitando-se às cominações legais, nos termos da Lei 4.595 de 31/12/1964 e demais leis, permitindo, ainda, que o CONTRATANTE, a qualquer tempo, fiscalize o seu uso.
- 381.** Colaborar com o CONTRATANTE no desenvolvimento de qualquer procedimento de auditoria que este decida realizar na área de tecnologia, permitindo que auditores, sejam eles internos ou externos, a área de segurança de TI ou outros prepostos designados pelo CONTRATANTE tenham amplo acesso a dados, informações, equipamentos, instalações, profissionais e documentos que julguem necessários à conclusão de seu trabalho.

- 382.** Colaborar com o CONTRATANTE, quando solicitado, com informações de sua responsabilidade, necessárias para a execução de tarefas vinculadas a projetos em cujas características relacionadas à integração entre sistemas exijam conhecimento de mais de uma empresa prestadora de serviços de TI;
- 383.** Caso seja detectado qualquer problema na homologação do objeto do contrato, em qualquer uma das funcionalidades, a CONTRATADA deverá efetuar as devidas correções, sem qualquer ônus para o CONTRATANTE.
- 384.** A homologação da solução e emissão do Termo de Recebimento Definitivo da Ordem de Serviço ocorrerá após a conclusão e aceitação de todos os testes do serviço pelo CONTRATANTE.
- 385.** Responsabilizar-se, dentro dos limites do vínculo empregatício, pelos empregados que colocar à disposição do CONTRATANTE, observadas as legislações trabalhistas e a Lei Previdenciária Social.
- 386.** Não ceder ou dar em garantia, a qualquer título, no todo ou em parte, os créditos de qualquer natureza, decorrentes ou oriundos deste contrato, salvo com autorização prévia e por escrito do CONTRATANTE.
- 387.** Manter a guarda dos equipamentos e demais bens de propriedade do CONTRATANTE, quando utilizados, permitindo que este, a qualquer tempo, fiscalize o seu uso.
- 388.** Garantir a segurança e qualidade do software em suas características operacionais, de manutenção e adaptabilidade a novos ambientes e assegurar que o software produzido seja eficiente quanto ao desempenho e consumo de *hardware*.
- 389.** Fornecer treinamento, conforme estabelecido neste Termo de Referência.
- 390.** Informar ao CONTRATANTE, no ato da apresentação da proposta ou em um prazo não superior a 24 horas, contadas a partir de quando o CONTRATANTE solicitar que sejam executadas nas suas instalações, os equipamentos mínimos e documentação necessários para a realização das atividades, inclusive para execução de testes integrados e/ou homologação.
- 391.** Providenciar as próprias licenças de software necessárias para execução dos serviços, tais como licenças de ferramentas de desenvolvimento e outras. O CONTRATANTE poderá solicitar comprovação dos registros de licenciamento;

392. Atualizar as versões de documentos, de códigos-fontes e demais artefatos produzidos a cada alteração nos sistemas objeto deste termo de referência, fazendo uso da ferramenta de controle de versão disponibilizada pelo CONTRATANTE;
393. Providenciar, às suas custas, *link* de comunicação para acesso aos recursos computacionais necessários à execução dos serviços contratados, quando não fornecido pelo CONTRATANTE;
394. Manter em suas dependências e às suas custas, ambiente computacional adequado à execução dos serviços contratados;
395. Executar os serviços objeto da presente contratação, observando as melhores práticas preconizadas pela ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) e os requisitos estabelecidos para gestão do ciclo de vida da Solução;
396. 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;
397. Substituir, sempre que solicitado pelo CONTRATANTE, profissional cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam considerados prejudiciais, inconvenientes, insatisfatórios às normas de disciplina do CONTRATANTE ou ao interesse do serviço público, haja vista o CONTRATANTE estar indiretamente ligado ao Estado; ou ainda, incompatíveis com o exercício das funções que lhe foram atribuídas;
398. Adotar as providências necessárias para exclusão do CONTRATANTE da lide na hipótese de haver ação judicial envolvendo terceiros, cujo objeto refira-se a serviço prestado ou bem fornecido ao CONTRATANTE. Não obtendo êxito na exclusão, e, se houver condenação, reembolsar ao CONTRATANTE, no prazo de dez dias úteis, a contar da data do efetivo pagamento, as importâncias que tenha sido o CONTRATANTE obrigado a pagar;
399. Permitir o acompanhamento, pelo CONTRATANTE, de todas as atividades realizadas no escopo do serviço de implantação, de forma a absorver informações críticas de negócio e possibilitar a condução, de forma emergencial, dos serviços de sustentação da Solução;
400. É vedada a contratação, pela CONTRATADA, para atuar no âmbito do presente contrato, de empregado ativo no quadro do contratante.
401. Observar e adequar o sistema objeto deste documento às evoluções tecnológicas realizadas pelo CONTRATANTE nos sistemas operativos que abrigam as soluções, sem ônus algum ao CONTRATANTE.

Subseção 1: Responsabilidade Social e Ambiental

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

- I. 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;
- II. 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;
- III. 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;
- IV. Respeitar o direito de formar ou associar-se a sindicatos, bem como negociar coletivamente, assegurando que não haja represálias;
- V. Buscar a incorporação em sua gestão dos Princípios do Pacto Global, disponível em <http://www.pactoglobal.org.br/artigo/56/Os-10-principios>, bem como o alinhamento com as diretrizes da Política de Responsabilidade Socioambiental do Banpará disponível em <http://www.banpara.b.br/media/187386/prsa.pdf>;
- VI. Proteger e preservar o meio ambiente, bem como buscar prevenir e erradicar práticas que lhe sejam danosas, exercendo suas atividades em observância dos atos legais, normativos e administrativos relativos às áreas de meio ambiente, emanadas das esferas federal, estaduais e municipais e implementando ainda esforços nesse sentido junto aos seus respectivos fornecedores;
- VII. 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.

403. Para o disposto no item acima, define-se: a) “Condições ultrajantes”: condições que expõe o indivíduo de forma ofensiva, insultante, imoral ou que fere ou afronta os princípios ou interesses normais, de bom senso, do indivíduo. b) “Condições sub-humanas”: tudo que está abaixo da condição humana como condição de degradação, condição de degradação abaixo dos limites do que pode ser considerado humano, situação abaixo da linha da pobreza. c) “Condições degradantes de trabalho”: condições que expõe o indivíduo à humilhação, degradação, privação de graus, títulos, dignidades, desonra, negação de direitos inerentes à cidadania ou que o condicione à situação de semelhante à escravidão.

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

SEÇÃO XXIV – DOS DIREITOS DE PROPRIEDADE

405. As propriedades intelectual e industrial do *sistema* fornecido pela CONTRATADA, desenvolvido por esta, permanecerão em sua titularidade, conforme estabelecido nas Leis 9.609/1998, 9.279/1996 e demais instrumentos legais.

406. A CONTRATADA deverá garantir ao contratante que o conjunto de *software* licenciado para uso, com os quais venha a trabalhar no decorrer do contrato, não infrinja quaisquer patentes, direitos autorais ou *trade-secrets*.

407. A utilização de soluções ou componentes, proprietários da CONTRATADA ou de terceiros, na construção dos programas ou quaisquer artefatos relacionados ao presente contrato, que possam afetar a propriedade do produto, deve ser formal e previamente autorizada pelo CONTRATANTE.

408. A CONTRATADA deverá assegurar ao CONTRATANTE, em caso de descontinuidade de qualquer produto da Solução, e durante a vigência contratual, o direito ao uso de qualquer produto que o substitua.

SEÇÃO XXV – DA PROTEÇÃO ÀS INFORMAÇÕES

409. Toda informação referente ao CONTRATANTE que a CONTRATADA vier a tomar conhecimento, seja como licitante, seja como contratada ou por necessidade de execução de serviços, não poderá ser divulgada a terceiros sem autorização expressa do CONTRATANTE.

410. A CONTRATADA deverá manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, as informações obtidas em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com o CONTRATANTE, conforme termo de sigilo firmado, em especial as referentes:

- a) à política de segurança adotada pelo contratante e às configurações de *hardware* e de *software* decorrentes;

- b) ao processo de instalação, configuração e customizações de produtos, ferramentas e equipamentos;
- c) a quaisquer dados e informações armazenadas em sistemas do CONTRATANTE, incluindo os relativos aos sistemas integrados ou migrados.

- 411.** Todo acesso a informações do CONTRATANTE por parte do corpo técnico da CONTRATADA/licitante, durante a execução do contrato, deverá ser precedido de assinatura de termo de responsabilidade e confidencialidade.
- 412.** A CONTRATADA deverá solicitar aos profissionais alocados na execução dos serviços a assinatura de termo de sigilo e responsabilidade, de acordo com modelo a ser fornecido pelo CONTRATANTE.

SEÇÃO XXVI - DOS REQUISITOS DA EMPRESA LICITANTE

- 413.** Na fase de habilitação, a licitante vencedora deverá apresentar Atestados (Conforme lei 8.666, art. 30: inciso II; § 1º; § 1º, inciso I; §§ 3º, 5º e 10º) de acordo com modelo do Anexo III ou MODELO I do Anexo III ou Certificados, comprovando que possui experiência e qualificação para a prestação de serviço conforme descrições seguir.
- 414.** Deverá ser apresentado atestado emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, nacional ou estrangeira, que comprove que a licitante vencedora já executou ou vem executando os seguintes serviços: Total de pelo menos 25 (vinte e cinco) horas em serviços de Desenvolvimento/Manutenção de sistemas institucionais de Relações com Investidores, durante a vigência de contratos para prestação de serviços em que não tenha ocorrido rescisão motivada por descumprimentos da CONTRATADA.
- 415.** Deverá ser apresentado atestado de capacidade técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove ter a licitante vencedora fornecido **licença do software a ser disponibilizado para o CONTRATANTE** como solução automatizada para atendimento de processos de área de Relações com Investidores.
- 416.** Deverá ser apresentado atestado de capacidade técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove ter a licitante vencedora realizado atendimentos de suporte técnico ao sistema a ser disponibilizado ao CONTRATANTE.
- 417.** Deverá ser apresentado atestado de capacidade técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove que a licitante vencedora desenvolveu *website institucional*, disponibilizando gerenciamento autônomo do conteúdo para atendimento de necessidades de área de Relações com Investidores.

- 418.** Com a finalidade de dirimir eventuais dúvidas na interpretação do conteúdo de documentos de capacidade técnica, o CONTRATANTE poderá, entre outros, usar os seguintes mecanismos:
- a) diligência às fontes de informação;
 - b) inspeção “*in loco*” para caracterização das evidências de capacidade;
 - c) requerimento de acesso aos contratos referidos em atestado ou aos seus artefatos;
- 419.** A licitante vencedora deverá apresentar, no ato de habilitação, declaração de que dispõe ou disporá, até o dia da contratação, de profissionais com os perfis descritos no edital, conforme MODELO II do Anexo III. Somente no ato da contratação é que a empresa deverá comprovar o vínculo.
- 420.** Nota: A apresentação de declaração pela licitante vencedora de que dispõe ou disporá de profissionais com os perfis solicitados no Termo de Referência tem o objetivo de formalizar o compromisso desta com as regras estabelecidas quanto aos quesitos técnicos solicitados. A declaração não desobriga, sob hipótese alguma, a licitante vencedora de apresentar os documentos comprobatórios dos profissionais que serão alocados nas dependências da contratada para a execução dos serviços referentes ao objeto contratado.
- 421.** O(s) atestado(s)/certidão(ões)/declaração(ões) deverá(ão) ser apresentado(s) em papel timbrado da pessoa jurídica, contendo a identificação do signatário, nome, endereço, telefone e, se for o caso, correio eletrônico, para contato e deve(m) indicar as características, quantidades e prazos das atividades executadas ou em execução pela licitante vencedora.
- 422.** Não serão considerados conjuntamente atestados emitidos por empresas subsidiárias, controladas ou coligadas à licitante vencedora para fins de habilitação.
- 423.** Objetivando atender o disposto nos **itens 48 e 49**, a licitante vencedora deverá apresentar, por meio de documento descritivo técnico devidamente timbrado por esta, política de atendimento que demonstre o cumprimento dos quesitos fundamentais definidos pela biblioteca ITIL, considerando pelo menos os seguintes processos:
- a) Desenho – Gerenciamento do Nível de Serviço;
 - b) Desenho – Gerenciamento da Disponibilidade;
 - c) Desenho – Gerenciamento da Capacidade;
 - d) Desenho – Gerenciamento de Segurança da Informação;
 - e) Desenho – Gerenciamento da Continuidade de Serviço;

- f) Transição para Produção – Gerenciamento de Mudança;
- g) Transição para Produção – Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço;
- h) Transição para Produção – Gerenciamento de Liberação e Implantação;
- i) Transição para Produção – Validação e Teste de Serviço;
- j) Operação – Gerenciamento de Evento;
- k) Operação – Gerenciamento de Incidentes;
- l) Operação – Gerenciamento de Requisição;
- m) Operações – Gerenciamento de Acesso;

SEÇÃO XXVII – DA EQUIPE TÉCNICA DA CONTRATADA

- 424.** A Solução de apoio aos trabalhos do Núcleo de Relações com Investidores do CONTRATANTE, que inclui todos os processos de trabalho desenhados, estratégias e sistema a ser adquirido, é responsável por disponibilizar serviços para as atividades da área promovendo desiponibilização de ferramentas adequadas para a relação do CONTRATANTE com seus investidores, agregando valor à imagem do CONTRATANTE.
- 425.** Sendo assim, diante do exposto no item **424**, manter a disponibilidade e continuidade exige um mínimo de experiência não apenas nas ferramentas de informatizadas, mas no fluxo operacional de amplamente reconhecido para áreas de Relações com Investidores, constituindo, portanto, necessidade importante para o bom andamento da manutenção e evolução da Solução, além de ser condição essencial para o suporte dos sistemas disponibilizados.
- 426.** Considerando o exposto nos itens **424** e **425** e o critério de razoabilidade, de acordo com leis e jurisprudência brasileiras, será necessário que os profissionais que prestarão o suporte técnico para atendimento à continuidade ao objeto deste Termo de Referência possuam experiência anterior em trabalhos de suporte técnico à solução de crédito imobiliário. Tal condição está de acordo com as necessidades, complexidade e impacto sobre o negócio do CONTRATANTE que a relações com seus investidores possui. Sob essa óptica, observa-se que os atestados referentes à qualificação técnico-profissional não apenas podem como devem conter expressa menção à experiência anterior no objeto da contratação. Não se trata de conveniência da Administração, mas de requisito de suma importância para a seleção da proposta mais vantajosa, e, para atingir tal desiderato, impõe-se à Administração a previsão explícita dos quantitativos mínimos ou de prazos máximos, obedecendo às balizas que tratam das parcelas de maior relevância e valor significativo.
- 427.** Conforme lei 8.666, art. 30: inciso II; § 1º; § 1º, inciso I; §§ 3º, 5º e 10º, a equipe técnica da CONTRATADA que manterá relacionamento direto com o CONTRATANTE deverá

ser formada pelos perfis descritos nesta seção. Em função do contato direto, deverá ser comprovada aptidão para as tratativas relacionadas à gestão, suporte técnico, contagem funcional e conhecimento de requisitos. Este Termo de Referência não prevê alocação de posto de trabalho.

- 428.** Caso o profissional ou a licitante enfrente dificuldade junto a clientes, em que estes se neguem a emitir atestado/declaração em favor de profissional por questões trabalhistas, esclarecemos que, para atendimento aos itens desta seção, também será aceito pelo CONTRATANTE o atestado de capacidade técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado em favor da empresa que prestou o serviço, inclusive a própria licitante se for o caso, informando que a empresa (ou a própria licitante) prestou serviços tais que satisfaçam os requisitos previstos nos referidos itens, desde que elenque os profissionais por meio dos quais os serviços foram executados, como forma de comprovação de que determinado profissional atende aos requisitos solicitados no Edital. Isto é, tal atestado deverá informar, de forma discriminada, os serviços prestados pela empresa (ou a própria licitante) e os respectivos profissionais que os executaram.

Subseção 1: Coordenador do Contrato

- 429.** O Coordenador do contrato é a pessoa formalmente indicada pela CONTRATADA para representá-la técnica e operacionalmente durante a execução do contrato. Esse profissional será o principal ponto de contato com o CONTRATANTE, a fim de responder formalmente a este sobre todos os aspectos referentes ao andamento da execução contratual. São responsabilidades do Coordenador do Contrato:

- a) Gestão operacional do contrato;
- b) Gestão dos atendimentos de suporte técnico;
- c) Requisição e alocação de todos os recursos necessários, inclusive aqueles eventualmente fornecidos pelo CONTRATANTE, como acessos, informações, recursos materiais, entre outros;
- d) Gestão das pessoas que mantêm contato com as equipes de negócio, técnica e administrativa do CONTRATANTE;
- e) Gestão em todas as dimensões previstas no processo de gerenciamento de software, incluindo o registro de atas de reunião e outras documentações necessárias;
- f) Revisão, ajustes e entrega de todos os produtos previstos no Edital;
- g) Entrega de documentação, papéis de trabalho e bases de dados;
- h) Gestão de qualidade de serviços, para assegurar o atendimento dos níveis de serviços estabelecidos e, em caso de desvios, identificar e aplicar medidas corretivas efetivas;
- i) Participar, quando convocado pelo CONTRATANTE, de reuniões de alinhamento de expectativas contratuais.

- 430.** Formação Mínima exigida: graduação em qualquer curso de nível superior comprovado mediante diploma fornecido por instituição de Ensino Superior reconhecida pelo Ministério da Educação.
- 431.** Atestado de experiência profissional, expedida por pessoa jurídica de direito público ou privado, nacional ou estrangeira, que comprove a coordenação de contratos de serviços de tecnologia da informação medidos em horas, com volume igual ou superior a **40 (quarenta) horas**, que contemple atendimento a demandas ou ordens de serviço e execução de projetos. Podem ser apresentados atestados cujo somatório funcional resulte no valor mínimo solicitado.
- 432.** Atestado de experiência profissional, expedida por pessoa jurídica de direito público ou privado, nacional ou estrangeira, que comprove a **coordenação de contratos** cujos atendimentos foram ou são baseados nos processos de atendimento estabelecidos pela ITIL.

Subseção 2: Técnico em Suporte de Primeiro Nível

- 433.** Deverá ser apresentado atestado ou declaração de capacidade técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, nacional ou estrangeira, em nome do profissional, que comprove a execução de serviços, quanto aos itens referentes a **atendimento de suporte técnico de primeiro nível**, pelo período mínimo de **6 (seis) meses**. A comprovação pode ser realizada por mais de uma declaração, de pessoa jurídica diferente, caso o profissional não tenha obtido o tempo de experiência exigido em uma única empresa.
- 434.** Caso a declaração a ser apresentada seja expedida pela própria empresa licitante, a comprovação deverá ser realizada via **contrato de trabalho**.

Subseção 3: Analista de Documentação e Requisitos

- 435.** Formação Mínima exigida: graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, ou conclusão de qualquer curso de nível superior acompanhado de certificado ou diploma de curso de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360h, comprovados mediante diploma ou certificado fornecido por instituição de Ensino Superior reconhecida pelo Ministério da Educação.
- 436.** Deverá ser apresentado atestado de capacidade técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado em nome do profissional, que comprove a execução de serviços e conhecimentos adequados, conforme abaixo. A comprovação pode ser

realizada por mais de uma declaração, de pessoa jurídica diferente, caso o profissional não tenha obtido todas as experiências exigidas em uma única empresa.

- a) Experiência comprovada em análise e modelagem de dados;
- b) Experiência comprovada em projetos com modelos utilizando linguagem UML;
- c) Experiência comprovada na elaboração de Diagramas de Sequência, Diagramas de Colaboração entre Classes, Diagramas de Distribuição de Componentes e Diagramas de Classes;
- d) Conhecimento de ferramentas para modelagem visual, rastreabilidades e controle de versionamento;
- e) Experiência com atividades de Identificação de fluxo de negócio para o desenvolvimento de processos de trabalho;
- f) Experiência em Levantamento de requisitos funcionais, não funcionais e delimitação de escopo de projeto por meio de elaboração de documento de visão e diagrama de casos de uso;
- g) Experiência em Desenvolvimento de protótipo com as funcionalidades especificadas para sistema;

Subseção 5: Comprovação de vínculo

437. 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 6: Comprovação de capacidade técnico-profissional

438. Na reunião de abertura e em todas as ocasiões em que a CONTRATADA promover alteração na equipe, deverá relacionar, com nome completo, identidade, CPF, comprovantes de experiência exigidas no Edital, comprovantes de qualificação técnica e tipo de vínculo com a contratada, os componentes de sua equipe técnica, conforme perfis anteriormente descritos, que venham a ter contato direto com o CONTRATANTE.

439. Essa relação, acompanhada dos documentos comprobatórios e respectivas cópias digitalizadas, deverá ser entregue ao CONTRATANTE na reunião de abertura e na data

em que a contratada propuser a alteração da equipe. Após conferência no ato de entrega, o CONTRATANTE devolverá os documentos originais.

- 440.** A comprovação da qualificação técnico-profissional do Coordenador do Contrato, por ser imprescindível para o início dos serviços, será exigida por ocasião da reunião inicial do contrato. Para os demais perfis, a comprovação deverá ser apresentada ao contratante até 48 horas antes do início das atividades do profissional no contrato.

Subseção 7: Recusa e substituição de profissionais

- 441.** O CONTRATANTE poderá recusar a participação de profissional no projeto ou exigir a substituição de profissional que, a seu critério, não possuam qualificações técnicas necessárias e/ou possua comportamento inadequado à prestação dos serviços para o CONTRATANTE, a fim de evitar possível queda na qualidade dos produtos a serem entregues e dos serviços desempenhados.
- 442.** A substituição de profissionais deverá ser precedida da comprovação de que os substitutos cumprem os requisitos mínimos exigidos no Edital, devendo haver anuência da parte do CONTRATANTE.
- 443.** A substituição de profissionais, por iniciativa da CONTRATADA ou exigência do CONTRATANTE, não poderá acarretar prejuízos ao CONTRATANTE, sejam eles de ordem financeira ou relativos a prazos e à qualidade dos serviços prestados. O prazo máximo para substituição será de cinco dias úteis.

SEÇÃO XXVIII - DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

- 444.** O gerenciamento e a fiscalização do contrato visam a acompanhar e a garantir o adequado atendimento do objeto contratado, além de outros aspectos pertinentes previstos no Edital, durante todo o período de execução do contrato.
- 445.** A ação ou omissão, total ou parcial, da fiscalização do CONTRATANTE não eximirá a CONTRATADA de responsabilidades na execução do contrato.
- 446.** O contrato será gerenciado e fiscalizado por equipe designada pelo CONTRATANTE, composta pelos Gestores e Fiscais assim definidos:
- a) Gestor do Contrato: empregado com atribuições gerenciais, técnicas e operacionais relacionadas ao processo de gestão do contrato;
 - b) Gestor de Negócio: empregado com atribuições gerenciais e técnicas relacionadas aos processos de trabalho a serem implantados ou já implantados, com perfil de liderança e bom trânsito na organização. Incumbe ao gestor de negócio, entre outras, as atribuições de coordenar a comunicação entre colaboradores do CONTRATANTE de

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

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

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

SEÇÃO XXIX - UNIDADES RESPONSÁVEIS PELO CONTRATO

Subseção 1: Gestão do Contrato e fiscalização de negócio

449. NURIN – Núcleo de Relações com Investidores.

Subseção 2: Fiscalização técnica

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

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

Nome:

Endereço:

CPF:

Carteira Profissional:

Empresa onde trabalha (incluir cidade e estado):

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

2. Experiência Profissional

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

3. Formação Acadêmica

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

4. Formação Acadêmica em Informática

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

5. Termo de Compromisso

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

<local, data e assinatura>

ANEXO I-B - ORDEM DE SERVIÇO

	BANCO DO ESTADO DO PARÁ S/A	Empresa/Contrato:	
	DITEC - Diretoria de Tecnologia	Nº da OS	
	SUSIS - Superintendência de Desenvolvimento de Sistemas de Informação	(chamado):	
	ORDEM DE SERVIÇO	Data de Abertura:	

1. RESPONSÁVEIS	Matrícula	Setor	Nome	Assinatura
Fiscal Técnico (GP):				
Fiscal Demandante dos Serviços:				
Resp. Técnico Fornecedor:				

2. TIPO DA ORDEM DE SERVIÇO

Projeto Manutenção Evolutiva/Adaptativa
 Documentação de Sistema

3. SOBRE OS SERVIÇOS (Anexar especificações necessárias conforme detalhado no processo de trabalho)

Nome:

Descrição:

Ao funcionário do Banpará solicitante e responsável pelo acompanhamento das atividades supracitadas: A Ordem de Serviço 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

Conforme definido no processo de trabalho.

--

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

ANEXO I-C - ORÇAMENTO ESTIMATIVO DE PREÇOS

TABELA DE VALORES						
Item	Serviço	Descrição	Unidade métrica		Custo em R\$	
A	Implantação	Desenvolvimento de novo <i>layout</i> , programação de site de RI, institucional e de investidores, portabilidade para dispositivos móveis e inclusão de dados iniciais.	Valor do setup			
VALOR TOTAL DO ITEM A						R\$
Item	Serviço	Descrição	Unidade métrica		Custo em R\$	
B	Licença de Uso e Suporte Remoto	Hospedagem e manutenção do <i>software</i> de gerenciamento do website de RI (institucional)	Mês			
		Hospedagem e manutenção de <i>website</i> de RI (acesso geral)				
		<i>Mailer</i>				
		IR-CRM				
VALOR TOTAL DO ITEM B (Custo X 12)						R\$
Item	Serviço	Descrição	Unidade métrica	Quantidade	Custo Unitário em R\$	Custo em R\$ X 200
C	Customização sob Demanda	Customizações futuras, de acordo com necessidades de negócio.	Hora	200		
VALOR TOTAL DO ITEM C						R\$
Item	Serviço	Descrição	Unidade métrica	Quantidade	Custo Unitário em R\$	Custo em R\$ X 4

D	Treinamento	Treinamento da equipe de Relações com Investidores nas funcionalidades do sistema	Pessoa	4		
VALOR TOTAL DO ITEM D						R\$
VALOR TOTAL DA PROPOSTA (Item A + Item B + Item C + Item D)						R\$

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

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

ANEXO I-E - PROCESSO DE DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE JUSTIFICATIVA
--

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

OBJETIVO

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

RESPONSABILIDADES

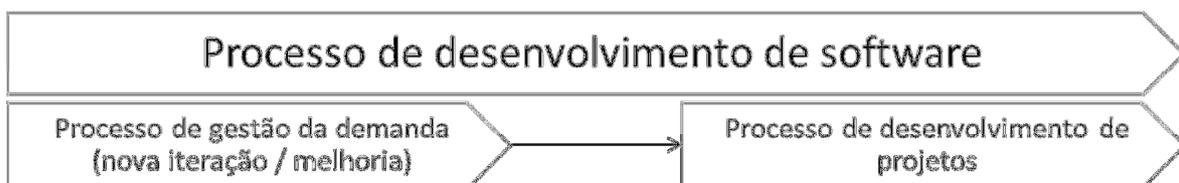
As áreas e agentes envolvidos diretamente com o processo de desenvolvimento de software devem estar cientes de seus papéis e cumprir com suas responsabilidades:

- ***Gestor do sistema – Solicitante de demanda:*** Responsável pela solicitação da demanda através da Central de Serviços, com o documento padrão de Declaração de Trabalho do Projeto devidamente preenchido e anexado. As solicitações de demandas de novos sistemas ou melhorias em algum sistema existente devem ser realizadas somente pelos gestores do mesmo, que deve também aprovar o pacote de melhorias que será desenvolvido no sistema. É o ponto focal onde são concentrados os questionamentos, resolução de impasses em regras e definições de negócio e solicitações de validação, por parte da TI durante as fases de análise, planejamento, desenvolvimento e implantação do sistema.
- ***SUPRO – Solicitante de demanda:*** Responsável pela solicitação da demanda através da Central de Serviços, com o documento padrão de Declaração de Trabalho do Projeto devidamente preenchido e anexado. Solicita as demandas por novos sistemas ou melhoria em algum sistema existente, descrevendo as suas necessidades de forma clara. É o ponto focal onde são concentrados os questionamentos, resolução de impasses em regras e definições de negócio e solicitações de validação, por parte da TI durante as fases de análise, planejamento, e desenvolvimento e implantação do sistema.

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

FLUXO DO PROCESSO

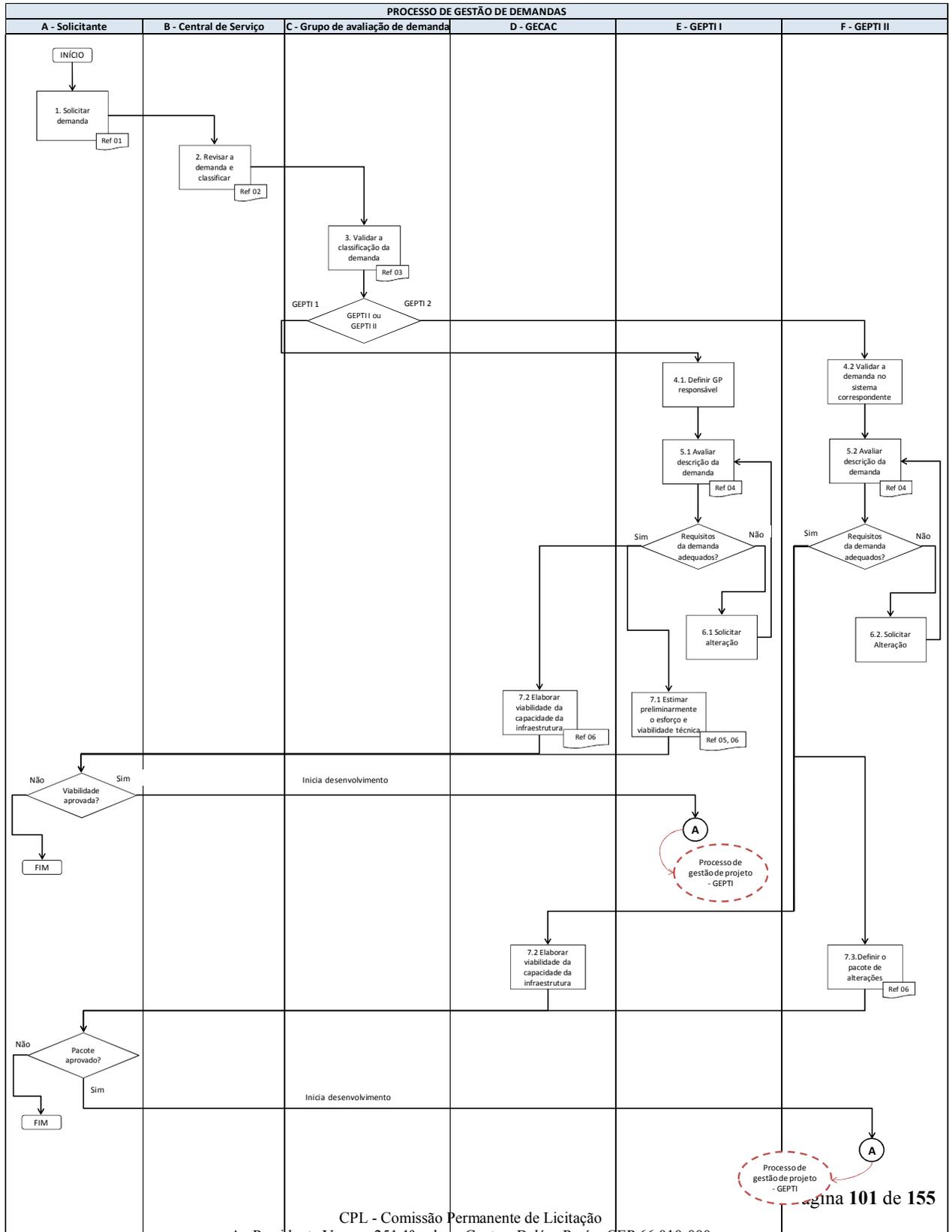
O processo de desenvolvimento software está dividido em outros dois processos:



- **Gestão da demanda:** Tem como objetivo:
 - Descrever e padronizar a forma como as demandas são solicitadas para a área de TI;
 - Realizar análise de viabilidade técnica prévia;
 - Priorizar e aprovar ou não, por parte do solicitante para desenvolver a nova iteração ou pacote de melhorias.

- Desenvolvimento de projeto: Após a aprovação do solicitante para desenvolver a demanda, é necessário realizar todo o planejamento, a definição dos requisitos, casos de uso e demais especificações para que o fornecedor inicie o desenvolvimento. É feito o acompanhamento das atividades para assegurar que tudo seja entregue no prazo e então, a homologação da demanda e implantação em produção.

FLUXO DE GESTÃO DE DEMANDAS

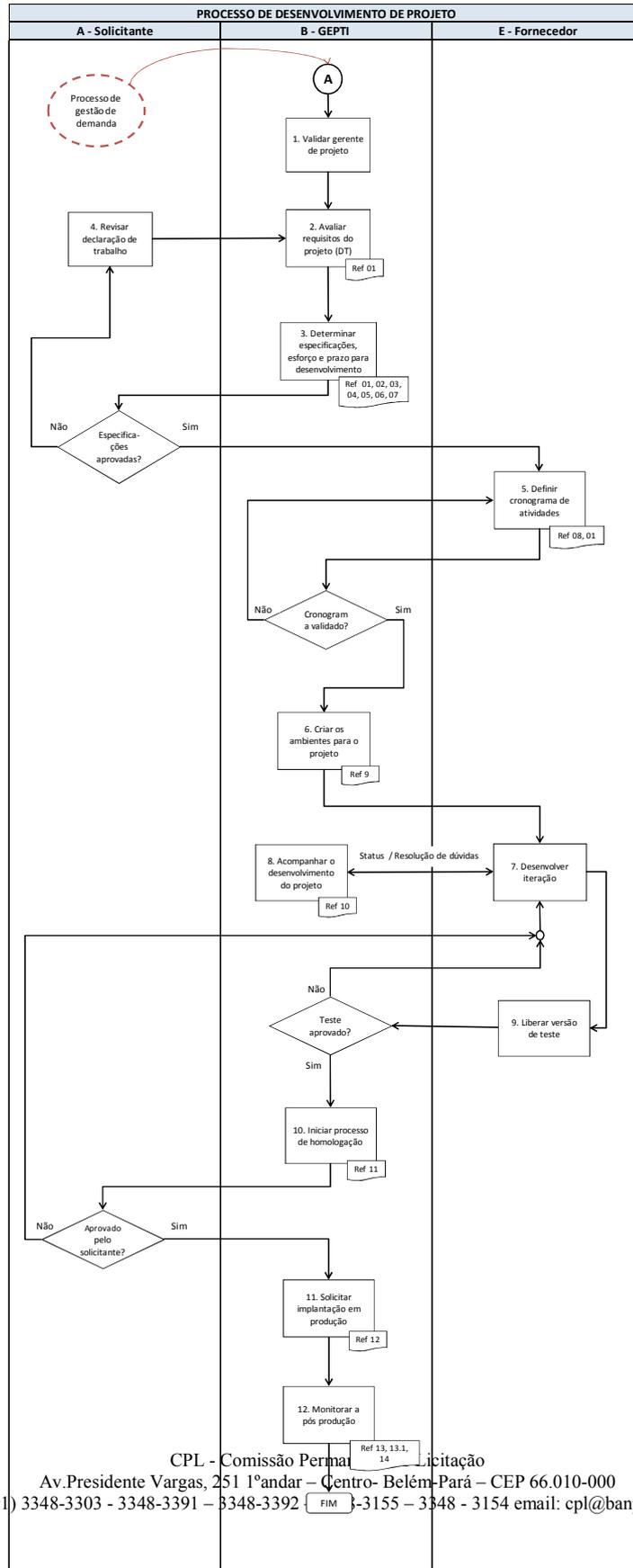


Item	Atividade	Critério para avaliação
1	Solicitar demanda	ENTRADA: Demanda com necessidade de melhoria em sistema ou nova iteração.
		TAREFAS: Abrir chamado através da Central de Serviços, anexando a Declaração de Trabalho do Projeto devidamente preenchida. Apenas os gestores de sistemas e a SUPRO devem abrir o chamado.
		SAÍDA: Chamado aberto e classificado de acordo com a necessidade.
2	Revisar a demanda e classificar	ENTRADA: Chamado no Cherwell e DTP elaborada pelo usuário.
		TAREFAS: Revisar se a necessidade da solicitação está de acordo com sua categorização (por sistema e se realmente é nova iteração ou melhoria) e encaminhar para a área responsável (GEDIS ou GEMIS).
		SAÍDA: Categorização da demanda revisada e encaminhada para área responsável.
3	Validar a classificação da demanda	ENTRADA: Demandas com classificação conflituosa ou ajustes nas alocações por gerência de acordo com a sobrecarga de trabalho.
		TAREFAS: Avaliar sobre demandas conflituosas entre gerências e excesso de solicitações. Tomar decisões sobre a alocação das mesmas.
		SAÍDA: Demandas conflituosas alocadas para uma gerência de acordo com a avaliação.
4.1	Definir responsável GP	ENTRADA: Demanda devidamente registrada e categorizada.
		TAREFAS: Definir o gerente de projetos responsável para realizar a estimativa de viabilidade técnica da demanda.
		SAÍDA: Gerente de projeto responsável pela demanda definido.
4.2	Validar a demanda no sistema correspondente	ENTRADA: Demanda devidamente registrada e categorizada.
		TAREFAS: Validar se a categorização da demanda no sistema a ser melhorado, corresponde à descrição e à necessidade descritas no chamado. Se estiver correto, encaminhá-la para o responsável pelas demandas do sistema.
		SAÍDA: Demanda validada para o sistema categorizado no chamado

5.1 e 5.2	Avaliar descrição da demanda	ENTRADA: Demanda com gerente de projetos definido.
		TAREFAS: Avaliar se a demanda está descrita de maneira compreensível e contém todas as informações necessárias para realizar as estimativas de esforço e viabilidade técnica. Se a descrição da demanda não estiver adequada, solicitar alteração para o responsável.
		SAÍDA: Descrição da demanda avaliada e adequada.
6.1 e 6.2	Solicitar alteração	ENTRADA: Demandas em que a descrição dos requisitos não está compreensível ou adequada.
		TAREFAS: Solicitar modificações na Declaração de Trabalho ou informações a respeito da demanda para o responsável, explicando as não conformidades e os motivos do mesmo estar pendente.
		SAÍDA: Declaração de Trabalho alterada e reenviada pelo gestor ao Gerente de Projetos responsável pela demanda.
7.1	Estimar preliminarmente o esforço e viabilidade técnica	ENTRADA: Demandas com descrição adequada e compreensível
		TAREFAS: Realizar a estimativa preliminar do esforço e da viabilidade técnica da demanda. Esta análise deve ser enviada para o solicitante aprovar ou não. Se não aprovada, fechar o chamado e encerrar a demanda. Se aprovada, dar início ao processo de "gestão de projetos"
		SAÍDA: Análise de esforço e viabilidade técnica da demanda para aprovação do solicitante.
7.2	Elaborar viabilidade da capacidade da infraestrutura	ENTRADA: Demandas com descrição adequada e compreensível e o padrão de atividade de negócio (PAN)
		TAREFAS: Elaborar relatório de viabilidade da capacidade da infraestrutura considerando o nível de demanda do novo sistema ou alterações dos sistemas implantado descrito no PAN. Se a demanda for aprovada, dar início ao processo de "gestão de projetos"
		SAÍDA: Análise viabilidade da capacidade da infraestrutura.
7.3	Definir o pacote de alterações	ENTRADA: Demandas com descrição adequada e compreensível
		TAREFAS: Definir um pacote de alterações por sistema para ser desenvolvido. Deve ser realizada a estimativa de esforço e viabilidade técnica deste pacote para que o demandante aprove ou não o desenvolvimento. Se não aprovar, acertar com o mesmo as modificações. Se aprovar, dar início ao processo de "desenvolvimento de projetos"
		SAÍDA: Análise de esforço e viabilidade técnica do pacote de

		demandas para aprovação do solicitante (gestor do sistema).
--	--	---

FLUXO DE DESENVOLVIMENTO DE PROJETOS



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

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

		corrigir eventuais incidentes/problemas que venham a ocorrer. Após um período de 15 dias sem incidentes, repassar o sistema.
		SAÍDA: Sistema repassado para a GESIS

REFERÊNCIAS DE DOCUMENTOS UTILIZADOS NO PROCESSO

- **Gestão de Demandas**

Ref 01: Declaração de Trabalho do Projeto – Anexo I;

Ref 02: Check list para avaliar solicitação – Anexo II;

Ref 03: Ata de reunião de grupo de avaliação de demanda – Anexo III;

Ref 04: Check list para avaliar a descrição da demanda – Anexo IV;

Ref 05: Planilha de contagem de horas – Anexo V;

Ref 06: Análise de viabilidade da demanda e aprovação do solicitante – Anexo VI;

- **Desenvolvimento de Projetos**

Ref 01: Pontos de atenção do projeto – Anexo VII;

Ref 02: Especificação de requisitos – Anexo VIII;

Ref 03: Especificação dos casos de uso – Anexo IX;

Ref 04: Protótipo – Anexo X;

Ref 05: Perfis de acesso – Anexo XI;

Ref 06: Arquitetura do sistema – Anexo XII;

Ref 07: Planilha de contagem de ponto de função – Anexo XIII;

Ref 08: Cronograma de entregas – Anexo XIV;

Ref 09: Requisição de ambientes – Anexo XV;

Ref 10: Ata de reunião de acompanhamento do projeto – Anexo XVI;

Ref 11: Documento para homologação – Anexo XVII;

Ref 12: Termo de implantação em produção – Anexo XVIII;

Ref 13: Repasse do projeto para a GESIS – Anexo XIX;

Ref 13.1: GESIS – Recebimento de Sistemas – Anexo XX;

Ref 14: Encerramento de Projeto – Anexo XXI;

ANEXO I-F - POLÍTICA DE SEGURANÇA DO BANPARÁ

1. INTRODUÇÃO

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

2. OBJETIVO

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

3. TERMOS E DEFINIÇÕES

Informação: Conjunto de dados relacionados entre si que contenham algum significado, podendo estar na forma escrita, verbal ou imagística, e em meio digital ou físico.

Segurança da Informação: Conjunto de controles, incluindo política, processos, estruturas organizacionais e normas e procedimentos de segurança, que objetiva a proteção das informações dos clientes e da empresa, nos seus aspectos de confidencialidade, integridade e disponibilidade.

Classificação da Informação: Ação de definir o nível de sensibilidade da informação, a fim de assegurar que a informação receba um nível adequado de proteção, conforme seu valor, requisitos legais, sensibilidade e criticidade para a Organização.

Integridade: Somente alterações, supressões e adições autorizadas pela instituição devem ser realizadas nas informações.

Confidencialidade: Somente pessoas devidamente autorizadas pela instituição devem ter acesso à informação.

Disponibilidade: A informação deve estar disponível para as pessoas autorizadas sempre que necessário ou demandado.

Controle: Forma de gerenciar o risco, incluindo políticas, procedimentos, diretrizes, práticas ou estruturas organizacionais, que podem ser de natureza administrativa, técnica, de gestão ou legal. [ABNT NBR ISO/IEC 27002:2005];

Perímetro de Segurança: Barreiras de segurança múltiplas e controles de acesso físico e implantados para proteger áreas sensíveis contra acesso não autorizado, danos,

interferências, incluindo (mas não se limitando) a paredes, portas externas, fechaduras, controles de entrada por cartão, biometria, alarmes e firewalls.

Colaboradores: Diretores, Superintendentes, Chefes de Núcleo, Gerentes, Funcionários, Estagiários, Terceirizados e Prestadores de Serviços.

Terceiros: Funcionários de empresa prestadora de serviços.

4. DIRETRIZES DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

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

4.1 Comportamento Seguro

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

Todos os colaboradores devem assumir atitude proativa e de engajamento no que diz respeito à proteção das informações do Banco, procurando compreender ameaças externas que possam afetar a segurança da informação. Todo tipo de acesso à informação do Banco que não for explicitamente autorizado é proibido.

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

4.2 Controle de Acesso Físico aos Ambientes de TI

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

4.3 Ativos: Hardware e Software

O Banpará disponibiliza para seus usuários equipamentos (computadores, impressoras, dentre outros, também conhecidos como “hardwares”) exclusivamente para o desempenho de suas atividades profissionais.

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

Cada usuário é responsável pelos arquivos que recebe e envia através da infraestrutura tecnológica do Banpará.

4.4 E-mail e Internet

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

4.5 Certificação Digital

O Banpará fornecerá, a seu exclusivo critério, certificado digital ao usuário de acordo com a necessidade da atividade profissional desenvolvida. O certificado digital é pessoal e intransferível.

4.6 Classificação da Informação

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

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

4.6.1 Níveis de Classificação

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

De acordo com a ABNT NBR ISO IEC 27002:2005, item 7.2.1, deve-se evitar a criação de esquemas de classificação muito complexos utilizando diversos níveis, visto que poderá inviabilizar o processo de classificação e, conseqüentemente, o fluxo de informação. Sendo assim, o Banco optou por estabelecer 4 níveis de classificação, conforme abaixo:

- Nível I - (Pública);**
- Nível II - (Interna);**
- Nível III - (Restrita);**
- Nível IV - (Confidencial).**

4.7 Rotulação da Informação

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

4.8 Tratamento da Informação

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

4.9 Registro e Monitoramento

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

Assim, toda a infraestrutura tecnológica do Banco, bem como todos os dados trafegados e armazenados nesta infraestrutura, incluindo conta de e-mail corporativa e navegação em sites da Internet, está sujeita ao monitoramento, não constituindo qualquer violação à intimidade, vida privada, honra ou imagem da pessoa monitorada, visando resguardar a segurança das informações a atender 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 e, para reforçar tal inexistência, será exibido um aviso antes de permitir o acesso do usuário aos recursos computacionais e sistemas de informação.

O Banpará fará uso de câmeras de segurança instalada em suas dependências com objetivo de garantir a segurança física do usuário e segurança patrimonial do Banpará, ficando resguardada a dignidade humana do usuário, sendo vedada a instalação de câmeras de segurança nos banheiros e lavabos.

Todas as atividades desenvolvidas com a utilização da infraestrutura do Banpará serão registradas, para os devidos fins, por um período de 03 (três) anos ou conforme requerido pela legislação vigente e aplicável. Essas atividades incluem, mas não se limitam a, acesso à rede, armazenamento de arquivos, informações, registros de envio e de recebimento de mensagens eletrônicas, acesso e navegação à Internet e impressão.

5. VIOLAÇÕES E SANÇÕES

Nos casos em que houver violação desta Política ou das Normas de Segurança da Informação, sanções administrativas poderão ser adotadas, sem prejuízo de ação civil e penal, se aplicáveis.

ANEXO I-G - NORMA DE REQUISITOS DE SEGURANÇA PARA CONTROLE DE ACESSO E AUDITORIA NOS SISTEMAS CORPORATIVOS

1. FINALIDADE

Toda solução sistêmica a ser adquirida pelo banco, deverá ser integrada ao **Sistema de Gestão de Acesso do Banpará - SGA**, possibilitando **controlar** e **identificar** os dados manipulados pelos usuários, permitindo o acesso às informações contidas nos sistemas corporativos da instituição, de modo que cada funcionário disponha das funcionalidades e dos dados estritamente necessários para o desempenho de suas atividades.

2. OBJETIVOS

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

3. JUSTIFICATIVA

As normas de segurança NBR ISSO / IEC 27001 e 27002 recomendam como requisitos de segurança da informação a criação de: Controles de Acesso e Auditoria de Logs nos sistemas corporativos.

A cada usuário é permitido visualizar e executar somente as transações autorizadas a determinados sistemas de acordo com o seu perfil funcional, visando assim à mitigação das vulnerabilidades existentes nos sistemas corporativos da instituição.

Além disso, é necessária a fiscalização das ações executadas por estes usuários, de modo claro e preciso, através da existência de logs de auditoria nos sistemas monitorados.

4. NORMAS GERAIS

Com base nas recomendações de normas de segurança NBR ISSO / IEC 27001 e 27002, visando à Segurança da Informação quanto aos requisitos necessários de segurança de todos os sistemas corporativos, seguem as considerações e os procedimentos que devem ser implementados para a integração do **Sistema de Gestão de Acesso (SGA)** aos **sistemas corporativos (legados e novos)** do BANPARÁ:

4.1 O SGA é um sistema de gerenciamento de identidade que consiste em um ambiente centralizado para controle de privilégios de usuários e grupos de usuários, no seu próprio universo e no universo dos Sistemas Clientes (sistemas corporativos do Banpará) a ele integrados, fazendo-se uso de *login* único em aplicações, além de possuir integração ao sistema de RH, com informações atualizadas de perfis por função de cada funcionário do banco.

4.2 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 devem ocorrer para uma efetiva integração ao SGA.

4.3 Consideram-se novos sistemas como sistemas sob a responsabilidade da área técnica (SUSIS), geridos e executados através dos Gerentes de Projetos e fornecedores, sob adequação de funcionalidades para atender especificidades do ambiente do BANPARÁ. Estes sistemas deverão entrar em produção após a homologação deste ou de seu módulo de segurança integrado ao SGA.

4.4 A base de dados utilizada para autenticação e autorização de acesso dos usuários aos sistemas corporativos será do SGA, disponibilizadas no momento em que o usuário efetivar o Login a partir destes sistemas.

4.5 A base de dados utilizada para armazenamento dos Logs de Auditoria nos sistemas clientes será de responsabilidade dos sistemas clientes e disponibilizadas mediante consultas efetivadas a partir do SGA.

4.6 Os registros dos Logs de Auditoria e os registros dos Logs de Eventos deverão ser armazenados em banco de dados por um período definido através de parâmetro determinado pelo SGA e sob a responsabilidade do fornecedor do sistema e anuência do Gerente de Projeto do Banpará.

5. ESPECIFICAÇÕES DE INTEROPERABILIDADE PARA CONTROLE DE ACESSO

5.1 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.

5.2 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.

5.3 Cada fornecedor deverá adequar os sistemas Clientes sob sua responsabilidade (legados e/ou novos), a fim de que os mesmos possam ter administração concentrada pelo SGA:

5.3.1. Dos acessos dos sistemas que serão gerenciados e suas transações;

5.3.2. Dos perfis dos usuários;

5.3.3. Das contas dos usuários (Com um dos status: Ativo: o usuário está habilitado a utilizar o sistema; Suspensão: o usuário tentou logar no sistema e errou um certo número

parametrizável de vezes a senha ou Desativado: o usuário está desabilitado a utilizar o sistema Pode ocorrer de forma automática, ou manualmente, pelos analistas de controle de acesso. A opção “Data de desativação” possibilita especificar uma data para desativação do usuário automaticamente. Nesta data, o usuário não deve mais conseguir acessar o sistema.);

5.3.4. Da definição e consulta de logs dos sistemas.

5.4 *Os critérios de acesso para Autenticação e Autorização deverão atender aos seguintes requisitos:*

5.4.1. 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)**.

5.4.2. O SGA deverá identificar o sistema cliente solicitante, e validar os dados de usuário e senha além de registrar os dados repassados no log.

5.4.3 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.

5.4.4. 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.

5.4.5. 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.

5.4.6. Os sistemas clientes (integrados) ao SGA não devem permitir multisessão por usuário.

5.4.7. O sistema deve possuir bloqueio das telas do sistema, caso o usuário necessite se ausentar por um período parametrizável (semelhante ao bloqueio de descanso de tela do Windows), e desbloqueio com a senha do usuário que está logado no sistema.

5.5 *Os critérios de Troca de Senha deverão atender aos seguintes requisitos:*

5.5.1. 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)**.

5.5.2. 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 (forçar troca de senha no próximo Logon; a senha deve ser diferente das últimas (número); número

mínimo de caracteres da senha; número máximo de caracteres da senha; número de dias para expiração da Senha; força mínima da senha; caracteres válidos para senha; número máximo de caracteres iguais consecutivos; número de dias para aviso de troca de senha; bloquear o usuário após o seguinte número de tentativas no Logon; tempo de expiração das telas (em minutos); periodicidade de sincronização com o sistema de RH (em horas); tempo mínimo para armazenamento do Log (anos)) serão definidos através de **parâmetros do SGA**.

5.5.3. 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.

5.5.4. Ao se realizar a troca da senha através do sistema gerenciado, o mesmo deverá repassar os dados necessários (definidos no MTWS) para o registro da alteração no SGA. Na interface de login também deverá conter a funcionalidade **“Esqueci minha senha”**, possibilitando que o usuário possa recuperar sua senha a qualquer momento. Podendo ocorrer exceções devido à especificidades de negócio.

5.6 *Os critérios de Permissões e Grupos de acesso deverão atender aos seguintes requisitos:*

5.6.1. 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.

5.6.2 Os usuários serão vinculados ao(s) Grupo(s) de Acesso, podendo ser definido período para o(s) mesmo(s).

5.7. Deverá oferecer LOG de auditoria, com registro em banco de dados, contendo as seguintes informações:

5.7.1. Usuário do sistema;

5.7.2. Usuário de rede;

5.7.3. Eventos do usuário, como por exemplo, gravação de arquivo, inclusão, alteração e exclusão de dados em tabela. E caso o evento seja alteração deverá incluir dado anterior e posterior a ação quando salva;

5.7.4. Módulo Acessado;

5.7.5. Endereço IP da máquina;

5.7.6 A data e hora de evento do usuário.

5.7.7. Relatório do Log com permissão para salvar e imprimir, de acordo com necessidade do usuário que está consultando o log.

5.8. Deverá oferecer LOG transacional e log de sessão para todos os módulos sejam desktop ou web com registro em banco de dados, contendo as seguintes informações:

5.8.1. Login do usuário;

5.8.2. Endereço IP e Hostname da máquina que realizou as transações;

5.8.3 Data e hora de evento do usuário sendo (recomendável o uso do relógio do sistema e não o do host);

5.8.4. Operação; Contexto,

5.9. Os registros das informações deverão ser mantidas em base de dados em produção, no período parametrizável a ser definido pela área gestora em conjunto com área de segurança.

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

CONTRATADO:

Pelo presente termo se confidencialidade, zelo e responsabilidade, considerando que os bens de informação a mim disponibilizados por força de contrato celebrado com o BANPARÁ são de propriedade deste e devem ser utilizados com o único e exclusivo objetivo de permitir a adequada prestação dos serviços contratados e, ciente dos cuidados necessários à preservação e proteção de todos os bens de informação da instituição, inclusive em relação ao dever de sigilo, comprometo-me a:

I – Seguir as diretrizes da política de segurança e proteção dos bens de informação do BANPARÁ, sob pena de responsabilização penal ou civil cabíveis;

II - Utilizar os bens de informação disponibilizados por força de contrato celebrado com o BANPARÁ exclusivamente para fins da adequada prestação dos serviços contratados, estritamente em observância aos interesses do BANPARÁ;

III - Respeitar a propriedade do BANPARÁ ou de terceiros, sobre os bens de informação disponibilizados, zelando pela integridade dos mesmos, não os corrompendo ou os divulgando a pessoas não autorizadas;

IV – Manter, a qualquer tempo e sob as penas da lei, total e absoluto sigilo sobre os bens de informação do BANPARÁ, utilizando-os exclusivamente para os fins de interesse deste, estritamente no desempenho das atividades inerentes a prestação dos serviços contratados, não os revelando ou divulgando a terceiros, em hipótese alguma, sem o prévio e expresse consentimento do BANPARÁ;

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

VI – Permitir ao BANPARÁ a fiscalização, a qualquer tempo, de todos os dados manejados através dos meios fornecidos pelo BANPARÁ em razão da prestação de serviços contratados, pelo que autorizo o BANPARÁ a monitorar todos os dados manejados nos meios de propriedade do BANPARÁ, não configurando o referido monitoramento qualquer quebra de sigilo ou invasão de privacidade;

VII - Não utilizar o ambiente de internet disponibilizado pelo BANPARÁ para uso pessoal, ilícito, ilegal, imoral ou para quaisquer outros fins senão os de estrita prestação dos serviços contratados.

Declaro, ainda, para os devidos fins de direito, que me responsabilizo e obrigo a fazer com que quaisquer de meus agentes, empregados, consultores e demais colaboradores que vierem a ter acesso a quaisquer dados e informações confidenciais cumpram as obrigações constantes deste Termo.

Belém, ___ de _____ de 2016.

Contratado

ANEXO I-I – REQUISITOS DE SEGURANÇA PARA OS CONTROLES DE ACESSO AOS SISTEMAS INFORMATIZADOS

1. Requisitos de Segurança para os controles de acesso aos sistemas informatizados:

1.1. Cada fornecedor deverá disponibilizar um único módulo de controle que concentre administração das contas de usuário de todos os seus sistemas.

1.2. O módulo de controle de acesso de usuários dos fornecedores deverá ter as seguintes ações:

1.2.1. A janela de cadastro de usuário deverá conter, no mínimo, informações de identificação do usuário, senha, cancelamento e confirmação.

1.2.1.1. Em um novo cadastro, ao preencher o campo login, a seguir teclar <ENTER> ou sair do campo, e a opção “Não funcionário” estiver desmarcada, o sistema deve consultar na base do RH os campos Nome, Lotação e Função, preenchendo-os automaticamente.

Se a opção “Não funcionário” estiver marcada, o sistema não irá procurar informação na base do RH e habilitará para edição os campos Nome e Lotação, e o campo Função deverá ser desconsiderado.

1.2.1.2. O quadro “Perfil Temporário” possibilita ao usuário ter outro perfil de acesso. Se nesse quadro estiver marcada a opção “Ativar”, será habilitado o cadastro de um segundo perfil. Se a opção “Acumular com o perfil titular” estiver marcada, o usuário poderá utilizar as permissões dos dois perfis. Se estiver desmarcada, o usuário só usará as permissões do perfil temporário. O sistema também deve criticar se a data final é menor que a inicial, impossibilitando neste caso a operação.

1.2.1.3. O quadro “Situação” pode indicar três possibilidades:

1.2.1.3.1. Ativo: o usuário está habilitado a utilizar o sistema.

1.2.1.3.2. Suspenso: o usuário tentou logar no sistema e errou um certo número de vezes a senha.

1.2.1.3.3. Desativado: o usuário está desabilitado a utilizar o sistema. Pode ocorrer de forma automática, ou manualmente, pelos analistas de controle de acesso.

1.2.1.3.4. A opção “Data de desativação” possibilita especificar uma data para desativação do usuário automaticamente. Nesta data, o usuário não deve mais conseguir acessar o sistema.

1.2.1.4. O quadro “Última manutenção/Atualização” mostra o nome da última pessoa que alterou o cadastro do usuário, a data e horário.

1.2.1.5. O quadro “Acesso do usuário” mostra o IP da máquina de onde foi realizado o último acesso, a data e horário. Se o usuário errou a senha, também será mostrado o número de tentativas incorretas. Esse número é zerado assim que o usuário entrar com a senha correta.

1.2.1.6. No quadro “Senha” existem as opções “Usuário deve alterar senha no próximo logon” e “Nova Senha”, além de informação como: quem realizou a última alteração na senha (seja analista de controle de acesso, seja o próprio usuário) e quando ela irá expirar. Quando a

Página 121 de 155

senha expirar, o sistema deve solicitar, automaticamente, que o usuário altere sua senha no próximo login.

1.2.1.7. Os botões devem realizar as seguintes tarefas:

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

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

1.2.1.7.3. Inserir: permite cadastrar um novo usuário.

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

1.2.1.7.5. Salvar: grava a inserção ou alteração feita.

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

1.2.1.7.7. Fechar: sair da tela de cadastro.

1.2.2. Criação de perfil de acesso de usuário, permitindo vinculação de permissões. A forma de vincular essas permissões pode ser vista na figura 2 do [Anexo I-E](#).

1.2.2.1. Vinculação de permissões por perfil: nesta janela, quando selecionarmos um perfil, serão atualizadas as listas “Permissões liberadas” e “Permissões não liberadas” e então, a partir deste momento, poderemos liberar e/ou retirar permissões para o perfil selecionado. Para que se efetivem essas alterações, é obrigatório clicar no botão “Salvar”. Caso seja selecionado outro perfil ou a janela seja fechada sem que o botão “Salvar” tenha sido clicado, as alterações deverão ser desconsideradas.

O botão “Cancelar” também servirá para desconsiderar as alterações feitas antes de clicar em “Salvar”.

1.2.2.2. Vinculação de perfis por permissão: o mesmo conceito do Item 1.2.2.1, porém, ao invés de selecionar um perfil, será selecionada uma permissão, para podermos liberar e/ou retirar perfis para a permissão selecionada.

1.2.3. Adicionar, excluir, alterar e bloquear contas de usuários;

1.2.4. Possuir no mínimo seis caracteres no cadastramento de senhas, e que possa ser parametrizado de acordo com a necessidade do Banpará (tempo para expirar, tamanho mínimo e máximo da senha);

1.2.5. O sistema deve possuir bloqueio das telas do sistema, caso o usuário necessite se ausentar por um período parametrizável (semelhante ao bloqueio de descanso de tela do Windows), e desbloqueio com a senha do usuário que está logado no sistema;

1.2.6. Desabilitar ou tornar invisível os botões e menus que não pertencem ao perfil do usuário;

1.2.7. Obrigar a troca de senha periódica, sem repetição das últimas 3 (três) senhas, podendo ser parametrizada. No período de 15 dias antes da expiração da senha, o sistema começará a informar o usuário sobre a expiração, perguntando se deseja modificá-la;

1.2.8. Obrigar a troca de senha na tela de entrada do sistema, quando for o primeiro acesso do usuário ou quando for solicitada pelos analistas da SUSIN (Superintendência de Segurança da Informação do Banpará), os quais serão responsáveis pelo controle de usuários e senhas do sistema;

1.2.9. O sistema deve possuir rotina de substituição de perfil temporariamente, retornando à situação anterior após o término do período (ver figura 1 do [Anexo I-E](#)).

1.2.10. Possuir ordenadores e filtros de pesquisa por grupo, por perfil, por usuário e por lotação.

1.2.11. Ativação e Inativação do usuário por período;

1.2.12. Deve possuir Relatórios de usuários (ativos e inativos), perfis, permissões x perfil, usuários x perfil, usuários x permissões, usuários x sistemas, e vice-versa (perfis x permissão, perfis x usuário, ...).

1.3. Deverá oferecer LOG de auditoria, com registro em banco de dados, contendo as seguintes informações:

1.3.1. Usuário do sistema;

1.3.2. Usuário de rede;

1.3.3. Eventos do usuário, como por exemplo, gravação de arquivo, inclusão, alteração e exclusão de dados em tabela;

1.3.4. Endereço IP da máquina;

1.3.5. A data e hora de evento do usuário.

1.4. O log de auditoria deverá ser liberado através de uma permissão do próprio sistema, que será liberada apenas para os perfis determinados pelo gestor do mesmo.

1.5. Os registros das informações deverão ser mantidas em base de dados em produção, no período mínimo de 3 (três) anos.

ANEXO II - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇO

TABELA DE VALORES						
Item	Serviço	Descrição	Unidade métrica		Custo em R\$	
A	Implantação	Desenvolvimento de novo <i>layout</i> , programação de site de RI, institucional e de investidores, portabilidade para dispositivos móveis e inclusão de dados iniciais.	Valor do setup			
VALOR TOTAL DO ITEM A						R\$
Item	Serviço	Descrição	Unidade métrica		Custo em R\$	
B	Licença de Uso e Suporte Remoto	Hospedagem e manutenção do <i>software</i> de gerenciamento do website de RI (institucional)	Mês			
		Hospedagem e manutenção de <i>website</i> de RI (acesso geral)				
		<i>Mailer</i>				
		IR-CRM				
VALOR TOTAL DO ITEM B (Custo X 12)						R\$
Item	Serviço	Descrição	Unidade métrica	Quantidade	Custo Unitário em R\$	Custo em R\$ X 200
C	Customização sob Demanda	Customizações futuras, de acordo com necessidades de negócio.	Hora	200		
VALOR TOTAL DO ITEM C						R\$
Item	Serviço	Descrição	Unidade métrica	Quantidade	Custo Unitário em R\$	Custo em R\$ X 4

D	Treinamento	Treinamento da equipe de Relações com Investidores nas funcionalidades do sistema	Pessoa	4		
VALOR TOTAL DO ITEM D						R\$
VALOR TOTAL DA PROPOSTA (Item A + Item B + Item C + Item D)						R\$

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

Pregão Eletrônico ____ / ____.

A empresa _____, CNPJ _____, por meio de seu representante legal, para fins do disposto no Edital do Pregão Eletrônico nº ____/2016 UASG 925803, declara, sob as penas da lei, em especial o art. 299 do Código Penal Brasileiro, que:

(a) a proposta apresentada para participar do Pregão Eletrônico ____/2016 UASG 925803 foi elaborada de maneira independente pela empresa _____ e o conteúdo da proposta não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido ou recebido de qualquer outro participante potencial ou de fato do Pregão Eletrônico ____/2016 UASG 925803, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;

(b) a intenção de apresentar a proposta elaborada para participar do Pregão Eletrônico ____/2016 UASG 925803, não foi informada, discutida ou recebida de qualquer outro participante potencial ou de fato do Pregão Eletrônico ____/2016 UASG 925803, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;

(c) que não tentou, por qualquer meio ou por qualquer pessoa, influir na decisão de qualquer outro participante potencial ou de fato do Pregão Eletrônico ____/2016 UASG 925803, quanto a participar ou não da referida licitação;

(d) que o conteúdo da proposta apresentada para participar do Pregão Eletrônico ____/2016 UASG 925803, não será, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, comunicado ou discutido com qualquer outro participante potencial ou de fato do Pregão Eletrônico ____/2016 UASG 925803 antes da adjudicação do objeto da referida licitação;

(e) que o conteúdo da proposta apresentada para participar do Pregão Eletrônico ____/2016 UASG 925803 não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido ou recebido de qualquer integrante de BANCO DO ESTADO DO PARÁ S/A antes da abertura oficial das propostas; e

(f) que está plenamente ciente do teor e da extensão desta declaração e que detém plenos poderes e informações para firmá-la.

Belém (PA), ____ de _____ de 2016

Nome e Assinatura do Representante Legal da Empresa

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

1. As **declarações** deverão ser emitidas em papel timbrado do Licitante, devendo conter o nome, cargo/função, CPF, dados do documento de identidade e o telefone e e-mail de contato do(s) seu(s) representante(s) legal(ais), o(s) qual(is) deverá(ão) constar da indicação a ser apresentada no envelope da fase de habilitação, conforme mencionado no **Item 25** do Edital;
2. Os **atestados** deverão ser emitidos:
 - 2.1. Por empresas privadas brasileiras ou órgãos ou entidades da Administração Pública direta ou indireta; e
 - 2.2. Em papel timbrado do Atestante, devendo conter nome, cargo/função, CPF, dados do documento de identidade e o telefone e e-mail de contato do seu representante, ou qualquer outra forma de que o BANPARÁ possa se valer para estabelecer contato;
 - 2.3. No caso de apresentação de documentos emitidos no exterior, estes deverão ser traduzidos por tradutor juramentado.
3. Os modelos de atestados e declarações foram inseridos no Edital com o objetivo de padronizar as informações apresentadas, facilitar os trabalhos de análise e julgamento pela Comissão de Licitação e evitar que os licitantes sejam inabilitados em razão de falhas ou insuficiência nas informações indicadas. Caso sejam apresentados documentos em formatação diversa, estes deverão contemplar as informações mínimas necessárias à comprovação das exigências para efeitos de habilitação e contratação.
4. Os atestados e declarações solicitados no Edital, que não tiverem modelo definido neste Anexo, deverão ser elaborados em formato livre seguindo as mesmas instruções gerais acima.

MODELO 1 - ATESTADO DE EXPERIÊNCIA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS REFERENTES AO OBJETO DESTE EDITALReferência: **Pregão Eletrônico nº XX/2016 - BANPARÁ**

Data: _____

Empresa Licitante: _____

CNPJ: _____

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

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

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

Representante da Empresa Atestante:

Nome:

Cargo / Função:

CPF:Telefone:.....

E-mail:

Documento de Identidade (número,data,emissor):

OBS.:

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

MODELO 2 - DECLARAÇÃO DE QUE DISPÕE DE PROFISSIONAIS COM OS PERFIS E CERTIFICAÇÕES DESCRITOS NO EDITALReferência: **Pregão Eletrônico nº XX/2016 - BANPARÁ**

Data: _____

Empresa Licitante: _____

CNPJ: _____

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

- Profissionais com os perfis descritos na SEÇÃO XXIV – DA EQUIPE TÉCNICA DA CONTRATADA – do Termo de Referência do Edital Nº **XX/2016**, e que os mesmos possuem conhecimento da plataforma do BANPARÁ, a serem designados quando solicitado pelo BANPARÁ, para a prestação de serviços.

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

Representante Legal da Empresa Licitante:

Nome:

Cargo / Função:

CPF:Telefone:.....

E-mail:

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

ANEXO IV - DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATO SUPERVENIENTE IMPEDITIVO DA HABILITAÇÃO

O signatário da presente, em nome da Empresa _____ declara, sob as penas da Lei que, após o seu cadastramento, nenhum fato ocorreu que inabilite a empresa a participar do XXXX XXX/2016 do BANPARÁ, e que contra a mesma não existe pedido de falência ou concordata.

Declara, outrossim, conhecer na íntegra o edital e que se submete a todos os seus termos, bem como às decisões tomadas com fundamento nele e na legislação aplicável.

LOCAL E DATA

ANEXO V - DECLARAÇÃO DE QUE NÃO POSSUI NO QUADRO MENOR EM CONDIÇÕES PROIBIDAS POR LEI

Declaramos, em atendimento ao previsto no Edital Concorrência nº /2016, que não possuímos em nosso quadro de pessoal empregado com menos de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e de 16 (dezesesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, nos termos do inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal de 1988.

Local e data.

Assinatura e carimbo do representante legal da empresa.

ANEXO VI – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

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

FA = 1 - Somatório (FI)

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

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

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

Tipo de OS	Aplicação do fator de atendimento do nível de serviço
-------------------	--

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

Tabela 1 – Resumo da aplicação do fator de atendimento do nível de serviço por OS Níveis Mínimos de Serviço para todos os tipos de Ordem de Serviço

Indicador	Nível Mínimo de Serviço	Fator de Impacto (FI)
Tempestividade no comparecimento da contratada para reunião de abertura da OS ou etapa	Dois dias úteis após convocação da contratada, salvo se prazo diferente tiver sido estabelecido pelo cliente na convocação.	0,005 por dia útil de atraso no comparecimento

Tempestividade na entrega pela contratada do planejamento da OS	Dois dias úteis, salvo se prazo diferente tiver sido estabelecido pelo contratante na reunião de abertura. Se a OS for de manutenção evolutiva, valerão os prazos máximos para planejamento definidos na Tabela 3 – <i>Prazos para OS de manutenção evolutiva</i>	0,005 por dia útil de atraso na apresentação do planejamento
Número de rejeições parciais do planejamento da OS	Admitida uma rejeição de planejamento por OS	0,005 por cada rejeição além da primeira
Tempestividade na conclusão da OS	Conforme cronograma aprovado para a OS	0,005 por dia útil de atraso, até o limite máximo de atraso para aplicação de multa
Número de rejeições parciais da OS	Admitida uma rejeição de OS	0,01 por cada rejeição além da primeira, até o limite máximo de rejeições parciais para rejeição definitiva
Qualidade do Produto Final	No máximo 2 defeitos em homologação a cada 10 h executadas.	(número de defeitos - 2 * número de horas / 10) * 0,005

Tabela 2 – Níveis mínimos de serviço para todas as OS

Níveis Mínimos de Serviço para OS do tipo Manutenção Evolutiva

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

		horas
--	--	-------

**Tabela 3 – Prazos para OS de manutenção evolutiva
Níveis Mínimos de Serviço para a execução da Solução em Produção**

Indicador	Nível Mínimo de Serviço	Fator de Impacto (FI)
Disponibilidade da Solução	De segunda-feira a sexta-feira, exceto feriados nacionais: 99,5% no período de 8h00 a 19h59 (expediente) e 95,0% nos demais horários. Nos dias e horários não abrangidos no item anterior (complemento da semana): 90,0%.	O Fator de Impacto será calculado pela média ponderada dos percentuais de indisponibilidades diárias, dividida a média por 100. A indisponibilidade diária é calculada pela diferença entre o NMS e o percentual de disponibilidade efetivamente alcançado, considerando apenas os períodos de não atendimento do NMS
Tempo de resposta da Solução	Tempo estabelecido para atendimento de solicitações com aplicação da solução em produção.	O Fator de Impacto será o percentual de requisições que não atingiram o NMS em relação ao total de requisições, dividido o percentual por 100
Número de erros da Solução	Máximo de 0,2% de erros, calculado pela relação entre o total de requisições e o número de requisições com erro. O percentual poderá ser calculado para toda a Solução, por processo de trabalho ou especificamente para funcionalidades implementadas em OS de manutenção evolutiva	O Fator de Impacto será calculado pela diferença entre o percentual de requisições com erro e o NMS, calculado apenas quando não atingido o NMS, dividida a diferença por 100

**Tabela 4 – NMS para execução da aplicação em produção
Níveis Mínimos de Serviço para Operação Assistida, Garantia Legal e Suporte Técnico**

Indicador	Nível Mínimo de Serviço	Fator de Impacto (FI)		
Tempestividade e na conclusão de chamados e	100% de chamados/demandas atendidos	Será calculado pela soma de todos os chamados/demandas	Prioridade e 5	0,0005 por chamado/demanda em atraso

demandas	tempestivamente.	s em estoque com atraso na conclusão, considerando os índices da tabela:	Prioridade 4	0,001 por chamado/demanda em atraso
			Prioridade 3	0,002 por chamado/demanda em atraso
			Prioridade 2	0,004 por chamado/demanda em atraso
			Prioridade 1	0,008 por chamado/demanda em atraso
Efetividade do Tratamento de Incidentes	Nenhum chamado/demanda reaberto por falha no restabelecimento do serviço	Será calculado pela soma de todos os chamados/demandas reabertos dentro do mês de análise, considerando os índices da tabela:	Prioridade 5	0,0005 por chamado/demanda em atraso
			Prioridade 4	0,001 por chamado/demanda em atraso
			Prioridade 3	0,002 por chamado/demanda em atraso
			Prioridade 2	0,004 por chamado/demanda em atraso
			Prioridade 1	0,008 por chamado/demanda em atraso

Tabela 5 – NMS para operação assistida em produção, garantia legal e suporte técnico
Níveis mínimos de serviço referentes à disponibilidade da solução

7. Os indicadores de disponibilidade aqui definidos são válidos para a Solução contratada como um todo e individualmente para os módulos correspondentes a cada um dos macroprocessos de trabalho relacionados.
8. Uma funcionalidade do sistema está disponível quando atende aos requisitos definidos, com o tempo de resposta especificado.
9. As manutenções, programadas ou não, que afetem a disponibilidade ou tempo de resposta da Solução contratada, deverão ocorrer em horário fora do expediente do CONTRATANTE, exceto as urgentes para restaurar o ambiente computacional à sua condição de funcionamento adequada.
10. Tempos de indisponibilidade resultantes de manutenções programadas não afetarão o índice de disponibilidade.

11. Além do procedimento automático de monitoramento via sistema, o CONTRATANTE poderá abrir chamado de suporte técnico para registrar a disponibilidade insuficiente da Solução. Nesse caso, o início do período de disponibilidade insuficiente corresponderá ao momento de registro do chamado pelo CONTRATANTE ou ao momento indicado na solução de monitoramento, o que ocorrer primeiro. O término da disponibilidade insuficiente será o registrado no encerramento do chamado.
12. Para fins de cálculo do fator de indisponibilidade, serão somadas todas as disponibilidades insuficientes identificadas pela solução de monitoramento e aquelas registradas por meio de chamado, desde que não se sobreponham.

Severidade para atendimento dos incidentes

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

a) **Nível 1 – Grave em sistemas**

Falhas do sistema que prejudiquem o processamento ou impeçam a prestação normal do serviço ou a conferência dos dados ou informações contidas no sistema ou o cumprimento de repasses de informações legais.

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

b) **Nível 2 – Médio em sistemas**

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

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

c) **Nível 3 – Leve em sistemas**

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

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

de até 14 (quatorze) dias corridos, contados a partir da hora da abertura do CHAMADO TÉCNICO.

Indicadores e parâmetros

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

Os parâmetros para o cálculo do indicador são:

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

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

Os parâmetros para o cálculo do indicador são:

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

Indicador	Fórmula	Parâmetro		Frequência de medição
DUS	$DUS = \frac{Qtd. \text{ horas disponível}}{Qtd. \text{ horas Mês}} * 100$	>96%		Mensal
TSS	$TSS \text{ (solução definitiva)} = \text{Horár. Solução} - \text{Horár. chamado}$	Solução de Contorno	Solução Definitiva	Por ocorrência
		Nível 1 < 2 h	Nível 1 < 72 h	
		Nível 2 < 3 d	Nível 2 < 7 d	
		Nível 3 < 7 d	Nível 3 < 14 d	

Tabela 6 – Indicadores e parâmetros

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

Tabela 7 – Multas sobre quebra de indicadores

Disposições finais

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

ANEXO VII – MINUTA DE CONTRATO

INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE AQUISIÇÃO DE LICENÇA DE USO POR TEMPO DETERMINADO DE SOFTWARE ESPECIALIZADO PARA A GESTÃO DAS ATIVIDADES DO NÚCLEO DE RELAÇÕES COM INVESTIDORES DO CONTRATANTE, QUE FAZEM ENTRE SI O BANCO DO ESTADO DO PARÁ S/A. E A EMPRESA XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, COMO ABAIXO MELHOR SE DECLARA:

Pelo presente instrumento particular que, entre si fazem, de um lado o **BANCO DO ESTADO DO PARÁ S.A.**, instituição financeira, com sede em Belém do Pará, na Avenida Presidente Vargas, n.º 251, Bairro Centro, CEP. 66.010-000, Belém-PA, inscrito no Ministério da Fazenda sob o CNPJ/MF n.º 04.913.711/0001-08, neste ato representado por dois de seus representantes legais e/ou procuradores, designados na forma de seu estatuto social, doravante designado **CONTRATANTE** e de outro lado, a XXXXXXXXXXXX, com sede a XXXXXXXXXXXX, inscritos no CNPJ/MF n. XXXXXXXXXXXX, denominada **CONTRATADA**, celebram o presente Instrumento de Contrato, com Recursos Próprios do **CONTRATANTE**, consoante o **Processo Nº 1461/2016–NURIN**, por meio da licitação na modalidade Pregão Eletrônico, sendo todas as disposições contratuais regidas pelas Leis Federais Nº 8.666/1993, Lei nº. 10.520/2002, com suas alterações posteriores e, supletivamente, pelos Princípios da Teoria Geral dos Contratos e as disposições de Direito Privado, conforme cláusulas e condições a seguir:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

Constitui objeto deste contrato, aquisição de licença de uso por tempo determinado de software especializado para a GESTÃO DAS ATIVIDADES DO NÚCLEO DE RELAÇÕES COM INVESTIDORES DO CONTRATANTE, conforme Especificações Técnicas contidas no Termo de Referência, pelo período de 12 meses, renovável na forma da Lei.

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

PARÁGRAFO SEGUNDO: O contrato será fiscalizado pelo funcionário Sr XXXXXXXX, lotado na NURIM, neste ato designado pelo Contratante e com autoridade para exercer tal função.

CLÁUSULA SEGUNDA: DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

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

- a) Responsabilizarem-se pela adequada execução do contrato, com o atendimento integral das especificações, obrigações, exigências e condições inclusas no Termo de Referência e anexos, à legislação e todas as normas vigentes relativas ao objeto contratado, bem como às necessidades e orientações do **CONTRATANTE**;
- b) Dar ciência ao **CONTRATANTE**, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade verificada na execução dos serviços;
- c) Apresentar garantia nos moldes estabelecidos neste contrato e na SEÇÃO XXI – DAS SANÇÕES e suas subseções no Termo de Referência, anexo I do Edital.
- d) Acatar todas as exigências do **CONTRATANTE**, sujeitando-se à ampla e irrestrita fiscalização, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo às reclamações formuladas;
- e) Manter durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no instrumento convocatório, bem como quanto ao cumprimento da Emenda Constitucional nº 42 à Constituição do Estado do Pará, de 04 de junho de 2008, devendo a empresa **CONTRATADA**, por ocasião da assinatura do Instrumento Contratual, apresentar Declaração de que emprega pessoas com deficiência, na forma prevista na referida Emenda;
- f) Responsabilizar-se pelos empregados que colocar a disposição do **CONTRATANTE**, se for o caso, observadas as legislações trabalhistas e a Lei Previdenciária Social;
- g) Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo **CONTRATANTE**;
- h) Não ceder ou dar em garantia, a qualquer título, no todo ou em parte, os créditos de qualquer natureza decorrente ou oriunda deste Contrato, salvo com autorização prévia e por escrito do **CONTRATANTE**;
- i) Acatar as exigências do poder público, às suas expensas, as multas porventura impostas pelas autoridades competentes, mesmo aquelas que por força dos dispositivos legais sejam atribuídas ao **CONTRATANTE**, de tudo dando conhecimento a este;
- j) Não subcontratar, no todo ou em parte, sem prévia anuência do **CONTRATANTE**.
- k) Caso seja detectado qualquer problema na homologação do objeto do contrato, em qualquer uma das funcionalidades, a **CONTRATADA** deverá efetuar as devidas correções, sem qualquer ônus para a **CONTRATANTE**;
- l) Não utilizar o nome do **CONTRATANTE**, ou sua qualidade de **CONTRATADA** em quaisquer atividades de divulgação empresarial, como, por exemplo, em cartões de visitas, anúncios diversos, impressos etc., sob pena de imediata rescisão do presente contrato,

independentemente de aviso ou interpelação judicial ou extrajudicial, sem prejuízo da responsabilidade da CONTRATADA;

m) Garantir, por conta da execução deste contrato, através de ações de contingência, a continuidade dos serviços contratados, nos casos de impossibilidade de execução dos serviços pelos empregados da CONTRATADA;

n) Comunicar, verbal e imediatamente, ao **CONTRATANTE** todas as ocorrências anormais verificadas na execução dos serviços e, no menor espaço de tempo possível reduzir a escrito tal comunicação verbal apresentando-a ao citado órgão;

o) 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.

p) Reembolsar o **CONTRATANTE** de todas as despesas que este tiver decorrentes de:

p.1. Reconhecimento judicial de titularidade de vínculo empregatício de prepostos seus com ao **CONTRATANTE**, ou qualquer empresa do mesmo grupo econômico;

p.2. Reconhecimento judicial de solidariedade ou subsidiariedade do **CONTRATANTE** ou qualquer outra empresa do mesmo grupo econômico no cumprimento das obrigações previdenciárias da **CONTRATADA**.

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

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

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

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

a) Comunicar à **CONTRATADA** toda e qualquer ocorrência relacionada com a prestação dos serviços;

b) Acompanhar a prestação dos serviços objeto do presente contrato, por meio de servidor indicado, atestando ao final de cada etapa da prestação dos serviços e efetivar a satisfação do crédito da **CONTRATADA**, nos precisos termos dispostos no Contrato;

c) Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela **CONTRATADA**;

d) Efetuar o pagamento na forma convencionada;

e) Proporcionar todas as facilidades para que a **CONTRATADA** possa desempenhar o fornecimento das licenças e o suporte dentro das normas propostas no edital de licitação e documentação pertinente a referida licitação;

f) Acompanhar e fiscalizar a prestação dos serviços por meio de servidor indicado e designado como seu representante.

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

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

CLÁUSULA QUARTA – DOS PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

O presente contrato tem o valor de R\$ xxxxxx, conforme abaixo especificado:

PROPOSTA DE PREÇO				
Item	Serviço	Descrição	Unidade métrica	Custo em R\$
A	Implantação	Desenvolvimento de novo <i>layout</i> , programação de site de RI, institucional e de investidores, portabilidade para dispositivos móveis e inclusão de dados iniciais.	Valor do setup	
VALOR TOTAL DO ITEM A				R\$
Item	Serviço	Descrição	Unidade métrica	Custo em R\$

B	Licença de Uso e Suporte Remoto	Hospedagem e manutenção do <i>software</i> de gerenciamento do website de RI (institucional)	Mês			
		Hospedagem e manutenção de <i>website</i> de RI (acesso geral)				
		<i>Mailer</i>				
		IR-CRM				
VALOR TOTAL DO ITEM B (Custo X 12)						R\$
Item	Serviço	Descrição	Unidade métrica	Quantidade	Custo Unitário em R\$	Custo em R\$ X 200
C	Customização sob Demanda	Customizações futuras, de acordo com necessidades de negócio.	Hora	200		
VALOR TOTAL DO ITEM C						R\$
Item	Serviço	Descrição	Unidade métrica	Quantidade	Custo Unitário em R\$	Custo em R\$ X 4
D	Treinamento	Treinamento da equipe de Relações com Investidores nas funcionalidades do sistema	Pessoa	4		
VALOR TOTAL DO ITEM D						R\$
VALOR TOTAL DA PROPOSTA (Item A + Item B + Item C + Item D)						R\$

PARÁGRAFO PRIMEIRO: Os serviços objeto deste Termo de Referência serão realizados conforme a demanda e priorização apresentadas pelo CONTRATANTE, que comunicará à CONTRATADA sua necessidade através de Ordem de Serviço – OS. Deste modo, o CONTRATANTE somente assumirá o compromisso de pagamento dos serviços de acordo com as OS solicitadas, autorizadas e devidamente entregues.

PARÁGRAFO SEGUNDO: O pagamento será efetuado mediante fatura/nota fiscal relativa aos serviços efetivamente prestados. A Nota Fiscal/Fatura somente deverá ser emitida após o aceite formal do CONTRATANTE, por servidor (es) devidamente autorizado(s) para tal fim, através de assinatura de Termo de Aceite correspondente à fase executada. Após o recebimento da nota fiscal, que ocorrerá no mês subsequente ao que ocorreu a

Página 145 de 155

prestação de serviço e após o aceite formal, será considerado o prazo de 10 (dez) dias úteis a contar do recebimento oficial da Nota Fiscal/Fatura para o devido pagamento.

PARÁGRAFO TERCEIRO: O pagamento à CONTRATADA será realizado, nos Termos do Termo de Referência e demais anexos, anexo a este Contrato.

PARÁGRAFO QUARTO: A CONTRATADA deverá apresentar nota fiscal/fatura devidamente atestada pela FISCALIZAÇÃO, observada as disposições constantes do Termo de Referência.

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

PARÁGRAFO SEXTO: No preço apresentado pela licitante já estão incluídos todos os tributos e demais encargos que incidam ou venham a incidir sobre o contrato, assim como contribuições previdenciárias, fiscal e parafiscais, PIS/PASEP, FGTS, IRRF, emolumentos, seguro de acidente de trabalho, e outros, ficando excluída qualquer solidariedade do Banco, por eventuais autuações.

PARÁGRAFO SÉTIMO: Caso verificada a situação de descumprimento das condições de habilitação, nos termos do art. 55, inc XIII da Lei 8.666/93, será o CONTRATADO notificado para, em até 15 dias, regularizar a situação, sob pena de instauração de procedimento administrativo, com garantia de ampla defesa e contraditório, com finalidade de aplicação das penalidades previstas neste instrumento e na Lei.

PARÁGRAFO OITAVO: Havendo necessidade de realização de serviços por profissionais residentes ou não residentes em Belém-PA, as despesas com passagens aéreas, deslocamentos, estadias e refeições, serão arcadas pela **CONTRATADA**, sem ônus adicional ao Contratante.

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

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

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

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

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

PARÁGRAFO QUATORZE: Ocorrendo atraso no pagamento das faturas ou outros documentos de cobrança emitidos pela **CONTRATADA**, desde que não haja culpa da **CONTRATADA**, incidirá sobre os valores em atraso juros de mora no percentual de 1% (um por cento) ao mês, *pro rata die*, calculados de forma simples sobre o valor em atraso e devidos a partir do dia seguinte ao do vencimento até a data da efetiva liquidação do débito.

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

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

CLÁUSULA QUINTA – DA VIGÊNCIA CONTRATUAL E ENTREGA DOS SERVIÇOS

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

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

CLÁUSULA SEXTA - DA INEXISTÊNCIA DE VÍNCULO EMPREGATÍCIO

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

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

PARÁGRAFO SEGUNDO: A **CONTRATADA** obriga-se a reembolsar ao **CONTRATANTE** todas as despesas decorrentes de:

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

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

PARÁGRAFO TERCEIRO: O **CONTRATANTE** não assumirá responsabilidade alguma pelo pagamento de impostos e encargos que competirem à **CONTRATADA**, nem se obrigará a restituir-lhe valores, principais ou acessórios, que esta, porventura, dispender com pagamentos desta natureza.

CLÁUSULA SETIMA - FISCALIZAÇÃO E CONTROLE

Não obstante a **CONTRATADA** seja a única e exclusiva responsável pela execução do objeto ora contratado, o **CONTRATANTE** reserva-se o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude desta responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização da **CONTRATADA**, diretamente, pela NURIN ou por outros prepostos especialmente designados.

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

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

- a) Solicitar à **CONTRATADA** o afastamento ou a substituição de qualquer de seus empregados, associados ou de propositos, por ineficiência, incompetência, má conduta ou falta de respeito a seus dirigentes, seus empregados ou terceiros;
- b) Determinar o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados;
- c) Rejeitar todo e qualquer serviço de má qualidade ou não especificado, exigindo sua substituição ou correção imediatas;
- d) Impugnar todo e qualquer serviço feito em desacordo com as especificações, normas regulamentares, legais e contratuais;
- e) Ordenar a suspensão dos serviços, sem prejuízo das penalidades a que ficar sujeita a **CONTRATADA** e sem que esta tenha direito à indenização, caso, dentro de 48 (quarenta e oito) horas a contar da entrega da notificação correspondente, não seja atendida qualquer reclamação por falha ou incorreção no serviço prestado.

CLÁUSULA OITAVA – DO SIGILO DAS INFORMAÇÕES

A **CONTRATADA** assume total responsabilidade, inclusive por seus associados e colaboradores, em manter absoluto e irrestrito sigilo sobre o conteúdo das informações que digam respeito ao BANPARÁ, que vier a ter conhecimento por força da prestação dos serviços ora contratados, vindo a responder, portanto, por todo e qualquer dano que o descumprimento da obrigação aqui assumida venha a ocasionar ao BANPARÁ.

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

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

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

CLÁUSULA NONA - DAS NOTIFICAÇÕES

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

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

a) do CONTRATANTE:

NURIN ...

END.

Att.

Telefone: (91)

Fax: (91)

E-MAIL:

b) da CONTRATADA:

END.

Att.

Telefone: (91)

Fax: (91)

E-MAIL:

CLÁUSULA DEZ - DAS PENALIDADES E SANÇÕES PREVISTAS NA SEÇÃO XXI E SUAS SUBSEÇÕES, no Termo de Referência (Anexo I) do edital.

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

a) Advertência;

- b) multa;
- c) suspensão temporária de participar de licitações e impedimento de contratar com o BANPARÁ, por prazo não superior a 05 (cinco) anos;
- d) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a administração Pública, enquanto perdurarem os efeitos normativos da punição ou até que seja promovida a reabilitação.

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

- a) descumprimento parcial das obrigações e responsabilidades assumidas contratualmente, inclusive no que se refere às disposições do art. 55, inc XIII da Lei 8.666/93, referente à obrigação de manter, durante todo o contrato, as mesmas condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- b) outras ocorrências que possam acarretar transtornos ao desenvolvimento dos serviços do CONTRATANTE, a critério do CONTRATANTE, desde que não caiba aplicação de sanção mais grave.

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

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

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

- b) 5% (cinco por cento) sobre o valor global da contratação no caso do adjudicatário/contratado deixar de realizar qualquer uma das obrigações abaixo relacionadas, configurando-se, tais casos, como inexecução total da obrigação assumida:

b.1) Assinar o contrato relativo ao objeto que lhe foi adjudicado, salvo se decorrente de motivo de força maior definido em Lei e reconhecido pela autoridade competente, ou entregar a declaração de que emprega pessoas com deficiência, na forma prevista na Emenda Constitucional nº 42, de 04 de junho de 2008, à Constituição do Estado do Pará

b.2) Cumprir fielmente as exigências estabelecidas no Termo de Referência e anexos, bem como as cláusulas contratuais,

b.3) Não abrir a conta corrente exigida na forma do Edital.

b.4) Responder pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da adjudicação da licitação;

b.5) Responder, integralmente, por perdas e danos que vier a causar ao CONTRATANTE ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa,

Página 150 de 155

sua ou dos seus prepostos, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita;

b.6) Manter no curso do contrato, as condições de habilitação, o que será aferido periodicamente pelo CONTRATANTE, nos termos do art. 55, XIII da Lei nº 8.666/93.

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

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

PARÁGRAFO QUARTO: Acaso verificado o **descumprimento do disposto no art. 55, inc XIII da Lei 8.666/93**, poderá o Contratante aplicar multa por inexecução deste ajuste, em percentual de 10% (dez por cento) do valor mensal devido, até regularização da pendência.

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

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

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

- a) Se o valor a ser pago à CONTRATADA não for suficiente para cobrir o valor da multa fica a CONTRATADA obrigada a recolher a importância devida no prazo de 15 (quinze) dias, contado da comunicação oficial;
- b) Em não sendo realizado o pagamento, a diferença devida poderá descontada da garantia contratual, e, na insuficiência desta, será objeto de cobrança judicial.
 - b.1.) Caso a garantia seja utilizada, no todo ou em parte para pagamento de multa, esta deve ser complementada no prazo de 10 (dez) dias.
- c) Ao valor da multa não adimplida e objeto de cobrança judicial serão acrescidos honorários advocatícios, estes no percentual de 20%, custas judiciais, correção monetária (INPC) e juros na forma do art. 405 do Código Civil, facultando-se, ainda ao CONTRATANTE a inscrição do inadimplente nos órgãos de cadastro restritivo (SERASA/SPC).

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

a) por seis meses:

- i) atraso no cumprimento das obrigações assumidas contratualmente, que tenha acarretado prejuízos financeiros para o CONTRATANTE;
- ii) execução insatisfatória do objeto deste ajuste, se antes tiver havido aplicação da sanção de advertência, na forma do que dispõem o item 21.2 do edital.

b) por dois anos:

- i) não conclusão dos serviços contratados ou não entrega dos bens contratados;
- ii) prestação do serviço/fornecimento de bens em desacordo com o Termo de Referência e anexos, constante do Anexo I do edital, não efetuando sua correção após solicitação do CONTRATANTE;
- iii) cometimento de quaisquer outras irregularidades que acarretem prejuízo ao CONTRATANTE, ensejando a rescisão do contrato por sua culpa;
- iv) condenação definitiva por praticar, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- v) apresentação, ao CONTRATANTE, de qualquer documento falso ou falsificado, no todo ou em parte, com o objetivo de participar da licitação ou para comprovar, durante a execução do contrato, a manutenção das condições apresentadas na habilitação;
- vi) demonstração, a qualquer tempo, de não possuir idoneidade para licitar e contratar com o CONTRATANTE, em virtude de atos ilícitos praticados;
- vii) ocorrência de ato capitulado como crime pela Lei nº 8.666/93, praticado durante o procedimento licitatório, que venha ao conhecimento do CONTRATANTE após a assinatura do Contrato / Recebimento da Nota de Empenho;
- viii) reprodução, divulgação ou utilização, em benefício próprio ou de terceiros, de quaisquer informações de que seus empregados tenham tido conhecimento em razão da execução desta contratação, sem consentimento prévio do CONTRATANTE;

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

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

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

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

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

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

CLÁUSULA ONZE – DA RESCISÃO

O presente contrato poderá ser rescindido, nas seguintes hipóteses:

- j) de comum acordo entre as partes, na forma do art. 79, II da Lei nº. 8.666/93;
- k) por inadimplemento da **CONTRATADA** de quaisquer obrigações assumidas neste contrato, inclusive aquelas previstas no art. 55, inc XIII, da Lei 8.666/93, sem prejuízo das responsabilidades civil e penal cabíveis, inclusive o disposto na **Cláusula Dez – Das penalidades**;
- l) Liquidação amigável ou judicial ou falência da **CONTRATADA**;
- m) Transferência total ou parcial de obrigações assumidas neste contrato, sem prévia anuência do **CONTRATANTE**, por escrito;
- n) Quando a alteração do contrato social da **CONTRATADA** prejudicar a execução do contrato, a critério do **CONTRATANTE**;
- o) Suspensão temporária ou declaração de inidoneidade da empresa em licitar ou contratar com a Administração Pública.;
- p) A **CONTRATADA** tenha sua idoneidade técnica ou financeira abaladas ou o seu controle acionário modificado de forma a prejudicar a fiel execução de suas obrigações contratuais;
- q) Nas hipóteses previstas nos artigos 77, 78 e 79 da Lei 8.666/93, conforme o caso;
- r) Nos demais casos previstos na legislação aplicável.

CLAÚSULA DOZE – DO REAJUSTE

Os valores contratados serão reajustados anualmente, a contar da data de assinatura deste contrato, no prazo da lei, segundo a variação acumulada do INPC do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, ou outro, na falta deste, que estiver estabelecido na legislação à época de cada reajuste.

CLAÚSULA TREZE – DA GARANTIA

Em garantia ao fiel cumprimento de todas as cláusulas e condições do presente contrato, a **CONTRATADA** optará por uma das modalidades de garantia previstas nos incisos de I a III, do parágrafo primeiro, do art. 56, da Lei Nº. 8.666/1993:

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

PARÁGRAFO PRIMEIRO: O comprovante da efetivação da garantia escolhida pela **CONTRATADA**, deverá ser apresentado ao **CONTRATANTE**, até a assinatura do Contrato, para verificação análise e demais providências, sob a pena de perder a **CONTRATADA**, o direito de contratar com o **CONTRATANTE**.

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

- a) Em se tratando de caução: será creditado em conta de poupança vinculada ao presente contrato, aberta na agência Belém Centro/BANPARA, em favor do BANCO DO ESTADO DO PARÁ S/A. à ordem da área gestora de contratos e pagamentos, podendo ser aplicada a títulos rentáveis, a crédito do **CONTRATANTE**, sendo que os acréscimos ao principal serão incorporados à caução;
- b) Em se tratando de fiança bancária, em qualquer Instituição Financeira Oficial a critério da **CONTRATADA**;
- c) Em se tratando de seguro garantia: em qualquer seguradora, a critério da **CONTRATADA**.

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

PARÁGRAFO QUARTO: Na hipótese do valor caucionado permanecer intacto até o final do contrato, o **CONTRATANTE** restituirá-lhe acrescido dos rendimentos que forem creditados através da conta de poupança, 30 (trinta) dias após o encerramento da vigência do contrato.

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

CLAUSULA QUATORZE – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

A declaração de invalidade, nulidade, ilegalidade ou inexecutabilidade de qualquer cláusula, termo ou disposição deste Contrato, não afetará, ou atingirá a validade, legalidade, ou exequibilidade



das demais disposições, termos e cláusulas contidas neste Contrato ou no Contrato como um todo.

CLÁUSULA QUINZE - FORO

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

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

Belém (PA), de de 2016.

BANCO DO ESTADO DO PARÁ S. A.

CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

NOME:
CPF:

NOME:
CPF: