

EDITAL
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 005/2011

O **BANCO DO ESTADO DO PARÁ S. A.**, por intermédio da Pregoeira designada pela Portaria N.º 054/2011 leva ao conhecimento dos interessados que, na forma da Lei Federal n.º 10.520/2002, Decreto Federal n.º 5.450/2005, Lei Estadual 6.474/2002, Decreto Estadual n.º 2.069/2006, Lei Complementar n.º 123/2006, Decreto Estadual N.º 878/2008 e subsidiariamente, da Lei n.º 8.666/1993 e alterações posteriores, **FARÁ REALIZAR LICITAÇÃO NA MODALIDADE PREGÃO, NA FORMA ELETRÔNICA, COM OBSERVÂNCIA DAS CONDIÇÕES CONSTANTES DESTES 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: 17/01/2012

HORÁRIO DE BRASÍLIA: 12H (horário de Brasília)

ENDEREÇO ELETRÔNICO: www.comprasnet.gov.br

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

1. DO OBJETO

1.1. O presente Pregão tem por objeto a PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE EMISSÃO, PROCESSAMENTO, GESTÃO, IMPLANTAÇÃO DE PRODUTOS, CONSULTORIA E OPERACIONALIZAÇÃO DE CARTÕES DE CRÉDITO, PRÉ-PAGOS E MÚLTIPLOS (função débito e crédito) DIRECIONADOS A PESSOA FÍSICA, JURÍDICA E GOVERNO ADMINISTRADOS PELO BANPARÁ, conforme especificações técnicas, condições e exigências estabelecidas no termo de referência, anexo I deste edital.

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

1.3 A adjudicação será GLOBAL.

1.4. NO CAMPO “DESCRIÇÃO DETALHADA DO OBJETO OFERTADO” DO SISTEMA COMPRASNET, OBRIGATORIAMENTE E SOB PENA DE DESCLASSIFICAÇÃO, O LICITANTE DEVERÁ DESCRVER A SÍNTESE DO OBJETO OFERTADO, NÃO SENDO ACEITÁVEL O USO EXCLUSIVO DA



EXPRESSÃO “CONFORME O EDITAL” E 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, SOB PENA DE DESCLASSIFICAÇÃO DO CERTAME PELA PREGOEIRA.

2. CONSTITUEM ANEXOS DO EDITAL E DELE FAZEM PARTE INTEGRANTE

Anexo I: Termo de Referência
Anexo II: Relação e Especificação Técnica dos Materiais/Formulários
Anexo III: Serviço SMS
Anexo IV: Programa de Recompensas
Anexo V: SLA Níveis de Severidade
Anexo VI: Tabelas para Elaboração da Proposta de Preços
Anexo VII: Modelo de Proposta de Preços
Anexo VII-A: Declaração de Elaboração Independente de Proposta
Anexo VIII: Modelo do termo de responsabilidade Sigilo e Confidencialidade Anexo
Anexo IX: Modelo de Atestado de Capacidade Técnica
Anexo X: Modelo de Ordem de Serviço
Anexo XI: Requisitos de segurança para os controles de acesso aos sistemas informatizados
Anexo XII: Modelos de Telas para os controles de acesso aos sistemas informatizados
Anexo XIII: Termo de Aceite de Atividade
Anexo XIV: Modelos de Telas para os sistemas informatizados do Banpará
Anexo XV: Controle de Acesso e trilha de Auditoria nos sistemas corporativos
Anexo XVI: Política de Segurança da Informação
Anexo XVII: Declaração de Inexistência de Fato Superveniente
Anexo XVIII: Modelo de Declaração de não empregar menor
Anexo: XIX: Minuta do 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, na forma eletrônica, no horário de 09h às 14h.

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.

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 a 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. As informações e/ou esclarecimentos serão prestados pela Pregoeira através do site www.banparanet.com.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.

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

5.3. Não poderão concorrer direta ou indiretamente nesta licitação:

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

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

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

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

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

6. DO CREDENCIAMENTO E DA REPRESENTAÇÃO

6.1. Os licitantes interessados deverão proceder ao credenciamento antes da data marcada para início da sessão pública via Internet.

6.2. O credenciamento dar-se-á pela atribuição de chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao Sistema Eletrônico, no [site www.comprasnet.gov.br](http://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 subseqüente encaminhamento da proposta de preços com valor global do item, 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 **12h do dia 17/01/2012**, horário de Brasília, exclusivamente por meio do Sistema Eletrônico, quando, então, encerrar-se-á, automaticamente, a fase de recebimento da proposta de preços. Durante este período a Licitante poderá incluir ou excluir proposta de preços.

7.1.1. As microempresas ou empresas de pequeno porte deverão por ocasião do envio da proposta, declarar, em campo próprio do sistema, sob as penas da Lei, que atende os requisitos do art. 3º da Lei Complementar nº 123/2006, estando apta a usufruir do tratamento favorecido previstos 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 PELA PREGOEIRA.

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 vencedor, deverão constar, pelo menos, as seguintes condições, conforme modelo constante do Anexo VII deste edital:

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

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

c) Preço global de acordo com o(s) preço(s) praticado(s) no mercado, conforme estabelece o inciso IV do art. 43 da Lei Federal nº. 8.666/93, 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.

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

e) Declaração de que não se encontra inidônea para licitar ou contratar com órgão da Administração Pública Federal, Estadual, Municipal e do Distrito Federal.

f) Apresentar declaração independente de proposta, nos termos do modelo constante do Anexo VI-A.

g) Apresentar as tabelas preenchidas (Tabela 1 a Tabela 12) do ANEXO VI com os percentuais e valores propostos (respeitados os limites quando estabelecidos pela contratante em cada item das referidas Tabelas).

h) Declaração de que a empresa se encontra devidamente habilitada a efetuar serviços de processamento de cartões de crédito com as bandeiras Visa e, Mastercard, no mínimo;

i) Declaração da empresa de que possui para segurança física sistemas de "No Break" e CPD Alternativos com Site de Processamento de Dados e Site BackUp próprios e instalados em diferentes endereços;

j) Declaração da empresa de que possui capacidade técnica operacional e sistêmica para realizar a implantação da base de cartões, com qualidade e segurança, permitindo a mesma funcionalidade do produto ao cliente dentro do prazo estabelecido no Edital;

k) Declaração de que a empresa se encontra devidamente habilitada a efetuar serviços de gestão de Programa de Recompensas, nas condições do Edital.

l) Declaração de que a empresa possui aptidão para execução dos serviços de gestão de Programa de Recompensas superior a 50.000 (cinquenta mil) cartões.

m) Declaração ou Comprovação Documental da licitante de suas instalações e aparelhamento disponível para início da prestação dos serviços de gestão de Programa de Recompensas e que, obrigatoriamente, deverão atender às condições exigidas no edital.

IMPORTANTE: Para efeito da composição do preço da proposta inicial, as **QUANTIDADES** constantes nas tabelas do Anexo VI. (tabela I a VII e tabela IX a XII) e o **VOLUME** apresentado na tabela VIII são apenas **ESTIMADOS**, podendo variar para mais ou para menos, **sendo que a cobrança pelos serviços será de acordo com as quantidades efetivamente realizadas**, não cabendo ao Banpará nenhuma obrigação caso as estimativas não sejam concretizadas.

IMPORTANTE: O valor global estimado poderá variar somente para menos, considerando a possibilidade das quantidades e volume serem menores que as estimadas, porém caso sejam maiores, o valor do serviço a ser prestado não poderá ultrapassar o TOTAL GERAL deste anexo.

IMPORTANTE: A proposta deverá ser elaborada, considerando o período de vigência do Contrato de 2 anos.

7.8- O LICITANTE SERÁ SANCIONADO COM O IMPEDIMENTO DE LICITAR E CONTRATAR COM O BANPARÁ E SERÁ DESCRENCIADO NO CADASTRO DE FORNECEDORES DO BANPARÁ, PELO PRAZO DE ATÉ 2 (DOIS) ANOS, SEM PREJUÍZO DAS DEMAIS COMINAÇÕES LEGAIS, CASO NÃO MANTENHA A PROPOSTA.

7.8.1- Pregoeira solicitará manifestação prévia do licitante quanto ao fato imputado como sanção. Após, solicitará a instauração de procedimento administrativo à autoridade superior, 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.

7.9 No preço apresentado pela licitante já estão incluídos todos os tributos e demais encargos que incidam ou venham a incidir sobre o Contrato e a execução



dos serviços referidos, assim como contribuições previdenciárias, fiscais e parafiscais, PIS/PASEP, FGTS, IRRF, emolumentos, seguro de acidente de trabalho, e outros, ficando excluída qualquer solidariedade do Banpará, por eventuais autuações.

7.10. 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.

7.10.1. 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.

7.11. 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).

7.12. 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.

7.13. 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.

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

8. DA SESSÃO PÚBLICA

8.1. A partir das 12H (**horário de Brasília**) do dia **17/01/2012** 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 as licitantes que apresentaram proposta de preços em consonância com o item 1.4, 1.5 e 7 – Proposta de Preços, 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**.

IMPORTANTE: Para formulação do lance, observar o modelo de proposta constante no Anexo VII e VI

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

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

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

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

9.7. No caso de desconexão com 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.

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. CASO O PREÇO COTADO SEJA SUPERIOR AO ESTIMADO PARA A CONTRATAÇÃO, PODERÁ OCORRER A NÃO ACEITAÇÃO.

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 assegurado, como critério de desempate, preferência de contratação para as microempresas e empresas de pequeno porte,

entendendo-se por empate aquelas situações em que as propostas apresentadas pelas microempresas e empresas de pequeno porte sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores à proposta mais bem classificada;

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

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

II - Não ocorrendo a contratação da microempresa ou empresa de pequeno porte, na forma do inciso anterior, serão convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem na hipótese do subitem 11.5.1, 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 11.5.1, 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 5 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão.

10.5.4 Na hipótese da não-contratação nos termos previstos no subitem 11.5.2, 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

subseqüente 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 cada 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**, para o BANCO DO ESTADO DO PARÁ S/A, no endereço Av. Presidente Vargas, 251 – 6º andar – Belém-Pará – Bairro do Comércio - Belém – PA, CEP: 66.010-000 no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis da indicação do(s) licitante(s) vencedora(s).

11. DOS CRITÉRIOS DE JULGAMENTO DA PROPOSTA DE PREÇOS

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

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

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

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

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

12. DA HABILITAÇÃO

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

12.1.1. Apresentar **DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATO SUPERVENIENTE IMPEDITIVO DE SUA HABILITAÇÃO**, atestando a inexistência de circunstâncias que impeçam a empresa de participar do processo licitatório, nos termos do modelo constante do **Anexo XVII** 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 XVIII** deste Edital;

12.1.3. ATESTADO OU DECLARAÇÃO DE CAPACIDADE TÉCNICA, fornecida por pessoa jurídica de direito público ou privado que comprovem ter a licitante prestado serviço compatível em características com o objeto da presente licitação, conforme modelo constante do **Anexo IX** deste Edital

12.1.3.1- Os atestados deverão comprovar, de forma explícita, que a licitante executou ou está executando os serviços de processamento de cartões de crédito, nos termos previstos no Anexo IX com todas as características e complexidade tecnológica e operacional compatível ao objeto deste Edital, para emissores de cartões, com uma carteira anual mínima de 2.000.000 (dois milhões) de cartões, pelo período mínimo de 24 meses ininterruptos, observando que se admite para comprovação do processamento da carteira anual mínima mencionada, a somatória de até 3 atestados, no máximo, os quais deverão comprovar a execução dos serviços, em um mesmo período temporal.

12.1.3.2- Os atestados deverão comprovar a capacidade da licitante para o

processamento de cartões de crédito nas bandeiras, sendo que, não necessariamente, esta comprovação de bandeiras deverá constar do mesmo atestado;

12.1.3.3- Os atestados deverão indicar a natureza dos serviços de processamento de cartões de crédito, nos termos do objeto do Edital, observado a abrangência e qualidade dos serviços, conforme previsto no Anexo IX, informações, atendimento aos prazos estipulados pelos emissores;

12.1.3.4- Os atestados deverão ser apresentados em papel timbrado do emitente, conter a identificação do signatário, nome, endereço, telefone e correio eletrônico para contato;

É vedada a apresentação de mais de um atestado fornecido por uma mesma empresa.

12.1.4. Apresentar Certificado de Habilitação Operacional homologado pelas bandeiras Visa e Mastercard, no mínimo, no prazo de validade, com comprovação de processamento de cartões no Brasil;

12.1.5 Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.

12.1.6. 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.

12.1.7. 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.

12.1.8. Qualificação econômico-financeira:

- a) Comprovação de que possui capital social mínimo ou patrimônio líquido mínimo de 10% (dez por cento) do valor da contratação.
- b) Balanço Patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais, quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data da Sessão Pública. Devem ser nomeados os valores do ativo circulante (AC) e do passivo circulante (PC), de modo a extrair-se Índice de Liquidez Geral (LG), Índice de Liquidez Corrente (LC) e Solvência Geral, igual ou superior a um (≥ 1), resultante da aplicação da seguinte fórmula, com os valores extraídos de seu balanço patrimonial ou apurados mediante consulta *on line* no caso de empresas inscritas no SICAF:

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

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

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

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

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

12.2. Os documentos necessários à habilitação quando estiverem desatualizados no Sistema SICAF ou quando não estiverem nele contemplados, deverão ser encaminhados via fax conforme os prazos estabelecidos no item 13.3. 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 13.4 abaixo.

12.3. O Licitante que for declarado vencedor do presente Pregão, deverá encaminhar via fac-símile, para o número (91) 3224-0370 ou (91) 3210-3303 ou ainda para o e-mail cpl@banparanet.com.br, os documentos necessários para habilitação, a proposta de preços atualizada com o último lance (ver modelo do anexo VII) e juntamente, com os anexos, quando for o caso, no prazo a ser fixado pela Pregoeira no momento da sessão pública, sendo que o referido prazo não poderá ser inferior a 60 (sessenta) minutos, prorrogáveis a critério da mesma.

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

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

12.3.3. O licitante que deixar de encaminhar a documentação acima especificada no prazo definido pela Pregoeira será DESCLASSIFICADO do certame.

12.4. O licitante que for declarado vencedor do presente Pregão Eletrônico e que encaminhar os documentos de habilitação via fac-símile, deverá enviá-los para o BANPARÁ S/A, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis VIA SEDEX ou entregar na CPL, situada na Av. Presidente Vargas, 251 6º andar – Comércio – Belém – Pará – CEP- 66.010.000, em dias úteis, no horário de 10h 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 2 (dois) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado o vencedor do certame, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração Pública, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa;

12.5.2. A não-regularização da documentação, no prazo previsto no subitem anterior, implicará decadência do direito à contratação, sem

prejuízo das sanções previstas no art. 81 da Lei no 8.666, de 21 de junho de 1993, sendo facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, ou revogar a licitação.

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

12.7. 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, 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 contra-razões 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 da Licitante importará a decadência do direito de recurso e adjudicação do objeto pela Pregoeira 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, a Pregoeira poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

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



13.7. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados, no BANCO DO ESTADO DO PARÁ S/A, localizado à Av. Presidente Vargas, 251 – 6º andar – Bairro do Comércio – Belém-Pará– CEP:66.010-000, no horário de 09h às 16h (horário local).

14. DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO

14.1. A adjudicação e homologação somente serão efetivadas:

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

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

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

14.4 EM OBSERVÂNCIA AO DISPOSTO NO ITEM 17.1 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. Após homologado o resultado desta licitação, o BANPARÁ convocará a licitante adjudicatária para a assinatura do Contrato (Anexo XIX).

15.2. A convocação de que trata o subitem anterior deverá ser atendida no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, prorrogável uma única vez, a critério do BANPARÁ, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas 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 da licitante vencedora de assinar o contrato dentro do prazo estabelecido pelo BANPARÁ, caracteriza o descumprimento total das obrigações assumidas, sujeitando-a às penalidades legalmente estabelecidas.

16. DO PRAZO PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

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

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

17. DO PAGAMENTO

17.1 O pagamento será efetuado nos termos do item 5 - **FATURAMENTO, PREÇO E PAGAMENTO** e seus subitens, do termo de referência, anexo I deste edital.

17.1.1 O pagamento será realizado pela CONTRATANTE, de acordo com a utilização mensal dos serviços, em até 15 dias após a data de entrega, a exceção do Valor de Implantação constante na tabela 1 do anexo VI que será pago uma única vez, no prazo de 15 dias a contar do início do efetivo serviço de processamento dos cartões Banpará.

IMPORTANTE: *A contratada fará jus ao valor de implantação, pago uma única vez, no prazo de 15 dias a contar do início do efetivo serviço de processamento de cartões BANPARÁ, objeto do contrato. Durante o período de implantação não serão devidos nem remunerados, nem ressarcidos quaisquer valores à contratada, referentes a serviços, despesas ou pagamentos.*

17.1.2 Somente após a completa implantação do sistema e efetivo início do processamento da base de cartões é que a contratada poderá iniciar a cobrança dos serviços prestados.

IMPORTANTE: o pagamento da fatura dos serviços prestados pela licitante somente ocorrerá após a conciliação das informações constantes na fatura, com a base de dados existente no BANPARÁ. Para tanto, deverá a licitante efetuar as interfaces necessárias para que a contratante possa efetuar a conciliação dos dados existentes na fatura.

IMPORTANTE: Para efeito da composição do preço da proposta inicial, as **QUANTIDADES** constantes nas tabelas do Anexo VI.2 (tabela I a VII e tabela IX a XII) e o **VOLUME** apresentado na tabela VIII são apenas **ESTIMADOS**, podendo variar para mais ou para menos, **sendo que a cobrança pelos serviços será de**



acordo com as quantidades efetivamente realizadas, não cabendo ao Banpará nenhuma obrigação caso as estimativas não sejam concretizadas.

IMPORTANTE: O valor global estimado poderá variar somente para menos, considerando a possibilidade das quantidades e volume serem menores que as estimadas, porém caso sejam maiores, o valor do serviço a ser prestado não poderá ultrapassar o TOTAL GERAL deste anexo.

17.2 O pagamento será efetuado 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 condições estabelecidas no termo de referência anexo I do edital.

17.2.1. A EMPRESA VENCEDORA DEVERÁ APRESENTAR o número da agência e conta corrente aberta no Banpará, cuja abertura, obrigatoriamente deverá ser feita no prazo MÁXIMO DE ATÉ 05 (CINCO DIAS) CONSECUTIVOS CONTADOS DA ASSINATURA DO CONTRATO.

17.3. Apresentação de nota fiscal/fatura devidamente atestada pela FISCALIZAÇÃO, acompanhada da Certidão Negativa de Débito – CND, emitida pelo INSS, Certificado de Regularidade do FGTS – CRF; e Certidão Negativa de débitos trabalhistas.

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

17.5 Nenhum pagamento será efetuado à ADJUDICATÁRIA/CONTRATADA enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação, em especial, quando os documentos comprobatórios de situação regular em relação ao INSS e ao FTGS, apresentados em atendimento às exigências de habilitação, estiverem com a validade expirada, de modo que o pagamento ficará retido até a apresentação de novos documentos dentro do prazo de validade. Esse fato não será gerador de direito a reajustamento de preços ou a atualização monetária.

17.6 Após 24 (vinte e quatro) meses, contados do início da prestação dos serviços, e assim sucessivamente, os valores em Reais (R\$) previstos nas Tabelas Anexas serão reajustados por meio de negociação entre as partes, considerando como limite o índice do IPCA, do IBGE, referente ao período, ou, caso este não seja divulgado, por qualquer outro índice que vier a ser estabelecido pelo Governo Federal

18. DAS OBRIGAÇÕES DA LICITANTE ADJUDICATÁRIA/CONTRATADA

18.1. Além das obrigações expostas em Termo de Referência (Anexo I), a ADJUDICATÁRIA/CONTRATADA fica vinculada a:

- a) Assinar o instrumento de contrato no prazo especificado no item 15 *supra*;
- b) Cumprir fielmente as obrigações enunciadas na Minuta do Contrato – anexo XIX deste edital;
- c) Prestar GARANTIA na forma do art. 56 da lei nº 8.666/93 e disposições contidas na minuta do contrato - anexo XIX deste edital;
- d) entregar os bens em prazo não superior ao estabelecido no anexo I deste edital, bem como em conformidade com as especificações exigidas no Termo de Referência. Caso a entrega não seja feita dentro do prazo ou fora das especificações exigidas no edital, a **CONTRATADA** ficará sujeita à multa estabelecida neste edital e na minuta do contrato;
- e) responder pelos encargos fiscais, trabalhistas, previdenciários e comerciais resultantes da adjudicação deste Pregão, bem como, pelas despesas decorrentes da entrega dos bens;
- f) Abrir conta-corrente no BANPARÁ, na forma do que dispõe o Decreto Estadual nº 877/2008.
- g) responder, integralmente, por perdas e danos que vier a causar ao BANPARÁ ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus prepostos, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita;
- h) Manter-se durante a execução dos serviços em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas por lei e neste edital, bem como, quanto ao cumprimento da emenda constitucional nº 42 à Constituição do Estado do Pará, de 04 de junho de 2008, devendo a empresa contratada, por ocasião da retirada da nota de empenho, apresentar declaração de que emprega pessoas com deficiência, na forma prevista na referida emenda;
- i) Emitir Nota Fiscal Eletrônica – Nfe, modelo 55, nos termos do Protocolo ICMS 42/2009 de 03 de julho de 2009.
- j) Assinar juntamente com o Contrato o Termo de Responsabilidade, Sigilo e Confidencialidade (anexo VIII)
- k) Observar a Política de Segurança da Informação (Anexo XVI)
- l)
- m) A licitante vencedora se obriga a realizar a migração da base de cartões, sem qualquer ônus para a contratante, com qualidade técnica e operacional, garantindo a perfeita funcionalidade do produto no prazo estipulado no edital
- n) A licitante vencedora se obriga, ainda a fornecer, sem qualquer ônus para a contratante, treinamento para todos os funcionários que farão parte da equipe operacional e de gestão do cartão.

18.2. A ADJUDICATÁRIA/CONTRATADA não será responsável:

- a) por qualquer perda ou dano resultante de caso fortuito ou força maior;



- b) por quaisquer trabalhos, serviços ou responsabilidades não previstos neste Edital.

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

19. DAS OBRIGAÇÕES DO BANPARÁ

19.1. O BANPARÁ, após a assinatura do contrato, compromete-se a:

- a) Proporcionar todas as facilidades indispensáveis à boa execução das obrigações contratuais, inclusive permitindo o acesso de empregados, prepostos ou representantes da **CONTRATADA**, se houver necessidade, desde que estejam devidamente identificados, às dependências do BANPARÁ;
- b) Designar o responsável pela requisição e fiscalização e recebimento dos materiais objeto desta licitação;
- c) Promover os pagamentos dentro do prazo estipulado para tal;
- d) Atestar as faturas correspondentes aos materiais entregues;
- e) Homologar os produtos entregues pela **CONTRATADA**;
- f) Proporcionar todas as facilidades para que a empresa vencedora possa desempenhar o fornecimento do material dentro das normas propostas no edital de licitação e documentação pertinente a referida licitação.

20. DAS PENALIDADES

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

20.2. O licitante que cometer as infrações estabelecidas em lei ficará impedido de licitar e contratar com a Administração Pública, pelo prazo de até cinco anos, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, sem prejuízo das multas previstas no Edital e seus anexos e das demais cominações legais.

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

20.4. Os prazos de adimplemento das obrigações contratadas admitem prorrogação nos casos e condições especificados no § 1º do art. 57 da Lei n.º 8.666/93, devendo a solicitação dilatória, sempre por escrito, fundamentada e instruída com os documentos necessários à comprovação das alegações, ser



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

20.5. Inclui-se também no rol de penalidades o disposto no Art. 7º da Lei 10.520/2002, cuja redação é a seguinte:

“Quem, convocado 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 mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará impedido de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios e, será descredenciado no SicaF, ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º desta Lei, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais.”

21. DAS CONDIÇÕES DE CONTRATAÇÃO

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

22. DA FRAUDE E DA CORRUPÇÃO

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

23. DO FORO

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

24. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

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

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

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

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

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

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

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

24.8 Sem prejuízo das disposições contidas no Capítulo III – Dos Contratos da Lei n.º 8.666/93, o presente Edital e a proposta da ADJUDICATÁRIA serão partes integrantes da Nota de Empenho ou Contrato, conforme o caso, a ser firmada com a ADJUDICATÁRIA.

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

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

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

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

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

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



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

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

24.17 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.

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

24.19 O edital e seus anexos, além de poderem ser lidos e retirados através da internet nos sites www.comprasnet.gov.br, www.banparanet.com.br e www.compraspara.pa.gov.br poderão também ser obtidos no BANPARÁ, SITUADA Av. Presidente Vargas, 251 – 6º andar, no horário de 10 às 14h, em dias úteis.

24.20 Para consulta e/ou quaisquer outros esclarecimentos necessários ao perfeito entendimento deste edital, poderão ser obtidos junto à Comissão Permanente de Licitações, pessoalmente, no endereço Av. Presidente Vargas, 251 – 6º andar – Sala de licitações – Belém-Pa, ou através do telefone/fax (91) 3210-3303, entre 10h e 14h ou pelo email cpl@banparanet.com.br.

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

Belém-Pará, 04 de janeiro de 2011.

Juliana Naif
Pregoeira

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. Contratação de sociedade empresária para PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE EMISSÃO, PROCESSAMENTO, GESTÃO, IMPLANTAÇÃO DE PRODUTOS, CONSULTORIA E OPERACIONALIZAÇÃO DE CARTÕES DE CRÉDITO, PRÉ-PAGOS E MÚLTIPLOS (função débito e crédito) DIRECIONADOS A PESSOA FÍSICA, JURÍDICA E GOVERNO ADMINISTRADOS PELO BANPARÁ.

2. **ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS: FUNÇÕES/ PROCESSOS/ ROTINAS/ SERVIÇOS MÍNIMOS NECESSÁRIOS**

2.1 A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS INCLUI:

- 2.1.1. Gestão do Programa de Recompensas para base de portadores de cartões de crédito, débito, pré-pagos e múltiplos do BANPARÁ;
- 2.1.2. Central de Atendimento para Programa de Recompensas (0800);
- 2.1.3. Central de Atendimento ao Cliente (0800);
- 2.1.4. Central de Cobrança;
- 2.1.5. Fornecimento de plásticos para emissão dos cartões;
- 2.1.6. Execução dos serviços gráficos;
- 2.1.7. Postagem e entrega dos cartões de crédito, pré-pagos e múltiplos, com Aviso de Recebimento (AR), e demais correspondências e faturas nos domicílios (ou outro endereço indicado) dos titulares das contas, todos pela EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELEGRAFOS (EBCT) ou courier (a critério do Banpará);
- 2.1.8. Processos de produção, gravação, embossamento e manuseio de cartões;
- 2.1.9. Envio de mensagens SMS, via celular, com o objetivo de confirmar as transações realizadas por meio do cartão de crédito Banpará, além de mensagens e informações diversas aos Clientes portadores de cartões que aderirem ao serviço.

2.2 IMPLANTAÇÃO DE PRODUTOS

- 2.2.1 Consultoria e Assessoria na definição de planos de desenvolvimento e implantação em todos os seus aspectos de elaboração de políticas de lançamento, vendas, preços, segmentação, distribuição, atendimento a clientes, autorização, ativação e manutenção de contas, publicidade e marketing, monitoramento mercadológico do consumidor.
- 2.2.2 Consultoria na definição e implantação de rotinas de controle financeiro e gerencial;

- 2.2.3 Consultoria para definição dos critérios de aprovação de crédito e cobrança;
- 2.2.4 Consultoria para definição e elaboração de planos de contas, bem como definição e implementação das rotinas contábeis;
- 2.2.5 Consultoria no desenvolvimento e definição de produtos que possam ser ofertados aos clientes via fatura;
- 2.2.6 Consultoria na definição de lay-out de cartões de crédito, débito e assemelhados;
- 2.2.7 Definição, preenchimento, adaptação e disponibilidade de todos os documentos e formulários operacionais necessários à implantação dos produtos;
- 2.2.8 Treinamento da equipe operacional a cada implantação de novo produto ou novo sistema;
- 2.2.9 Consultoria e apoio na definição e implantação de serviços agregados aos cartões ora licitados;
- 2.2.10 Consultoria permanente de prevenção a fraude e segurança de crédito, elaborando em conjunto com a contratante, parâmetros de limites de crédito, relatórios gerenciais, cancelamento, inclusões no Boletim de Proteção, elaboração dos parâmetros das bandeiras;
- 2.2.11 Permitir programas de premiações pelo uso e resgate variados e seus respectivos controles;
- 2.2.12 A licitante deverá ser homologada pelas principais Bandeiras de Cartões de Crédito, a exemplo de VISA e MASTERCARD, para o processamento de todos os cartões objetos deste termo;
- 2.2.13 Possuir capacidade técnica e operacional para efetuar a implantação dos cartões com "chip card";
 - 2.2.13.1 O chip deverá estar em conformidade com EMV, ser capaz de suportar as aplicações e atender, rigorosamente, a todos os padrões das bandeiras MASTERCARD e VISA.
 - 2.2.13.2 A contratada deverá elaborar e apresentar à apreciação/aprovação da contratante um Plano Estratégico de Implantação do Cartão com Chip, para conversão da Base de Cartões Magnéticos Banpará para cartões com chip;
- 2.2.14 Possuir capacidade técnica e operacional para prestar serviços de processamento e administração operacional de outros tipos/modalidades de cartões praticados no mercado, quando solicitado pela contratante;
- 2.2.15 Possuir estrutura técnica e sistêmica para realizar todas as interfaces necessárias com os diversos sistemas do Banco visando controles, registros, cobrança, renegociação e transferência de operações para prejuízo e acompanhamento até a sua efetiva liquidação;

2.2.16 Consultoria sobre outras rotinas e sistemas necessários à implantação dos produtos;

2.2.17 A empresa vencedora deverá assegurar qualquer migração de seus aplicativos e softwares para versões mais atualizadas, visando acompanharem a evolução tecnológica e melhoria de processos do produto, sem custo adicional para a contratante, inclusive para adequação tecnológica dos recursos necessários à Central de atendimento;

2.2.18 O Software de processamento de cartões a ser utilizado pela licitante deverá estar em produção, customizado às características brasileiras, e deverá rodar, preferencialmente, em plataforma MAINFRAME;

2.3 ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS A SEREM PRESTADOS PELA CONTRATADA:

2.3.1 CONTROLE DE PROCESSAMENTO DE PORTADORES/CLIENTES, MANUTENÇÕES SISTÊMICAS E INTERFACE:

2.3.1.1 Receber e efetuar cadastramento de clientes dos cartões, mediante conversão de base ou processo de vendas, emitindo, gravando, personalizando fisicamente e eletronicamente, embossando, enviando e controlando os cartões aprovados, integrando com os sistemas de controle do Banpará.

2.3.1.2 Os cartões deverão ser enviados **BLOQUEADOS** aos clientes, sendo necessário o desbloqueio dos mesmos, via Central de Atendimento ou na agência, para sua utilização, a critério do cliente;

2.3.1.3 Expedição e controle de entrega de Folder Welcome Kit, incluindo confecção de plástico/cartão, personalizando física e eletronicamente, gravação, embosso, controle e processamento do protocolo de entrega dos mesmos, além da confecção de: contrato, envelope AR, etiqueta adesiva de desbloqueio, folder Porta-cartão e manuseio em geral;

2.3.1.4 Emissão de Extrato/Fatura Envelopada, Postagem e Controle desses procedimentos;

2.3.1.5 A Contratada terá até 90 dias a contar da data da assinatura do contrato para:

2.3.1.5.1 Adequar-se às Leis Federais, Estaduais e Municipais Vigentes, no que se refere ao objeto do Edital.

2.3.1.5.2 Adequar-se à legislação referente à acessibilidade aos serviços e produtos bancários aos portadores de deficiência auditiva ou visual, no que tange ao envio do cartão e relacionamento por meio da Central de atendimento.

2.3.1.6 Renovar de forma automática os cartões ativos, conforme política estabelecida pela contratante com opção de bonificação por uso/ativação;

- 2.3.1.7 Alteração de dados cadastrais através de meios magnéticos, transmissão de dados ou digitação on-line;
- 2.3.1.8 Excluir automaticamente da base e do sistema da empresa processadora, todos os cartões impedidos de uso por cancelamento na data do respectivo cancelamento, não gerando custo à contratante;
- 2.3.1.9 Envelopar junto com a fatura ou Welcome Kit, newsletter, comunicados e folhetos promocionais, com armazenamento e controle de estoque, sem custo adicional para a contratante;
- 2.3.1.10 Disponibilizar alternativas de datas de vencimento de faturas;
- 2.3.1.11 Possibilitar o débito automático em conta corrente;
- 2.3.1.12 Receber por meios magnéticos e transmissão de dados as transações de pagamentos de fatura/extrato, pagamento avulso, débito em conta e saques;
- 2.3.1.13 Receber por meios magnéticos e transmissão de dados as transações de pagamentos, através de arquivos, para liberação do limite de crédito do cliente on-line, real-time, sendo permitido o recebimento de mais de um arquivo por dia;
- 2.3.1.14 Realizar intercâmbio e liquidação nacional e internacional.
- 2.3.1.15 Comunicar a empresa contratante, gerando arquivo com informações de todos clientes com cartões inativos, 60 (sessenta) dias antes do vencimento do plástico;
- 2.3.1.16 Controle de financiamentos de rotativos, parcelados, saques em dinheiro, com opções de juros diferenciados em função do uso/ativação do cartão e pela natureza da operação, devendo possuir ainda, tabelas pré-definidas para cálculo de pagamento mínimo de forma automática;
- 2.3.1.17 Permitir cálculo de encargos com possibilidade de alterações de taxas instantâneas e simultaneamente para toda a carteira ou a cada ciclo de faturamento;
- 2.3.1.18 Efetuar controle e cobrança de anuidades com opção de pagamento nas formas à vista, parcelada ou data marcada por opção da contratante ou na realização da primeira compra ou saque em dinheiro;
- 2.3.1.19 Dispor de controles de cartões de afinidades e outros com opção de programas de recompensa por utilização, podendo processar diferentes tipos de cartões, inclusive de um mesmo cliente no mesmo grupamento de controle;
- 2.3.1.20 Possibilitar, temporariamente, a utilização de preços e taxas diferenciados por grupos de clientes, conforme parâmetros definidos pela contratante;
- 2.3.1.21 Disponibilizar toda e qualquer documentação relativa ao cartão, necessária à cobrança, incluindo emissão de 2ª via de extratos/faturas por correio, fax, internet ou outras tecnologias que forem disponibilizadas;
- 2.3.1.22 Dispor de sistema de análise do comportamento da conta do cliente, permitindo definir tratamentos diferenciados por grupos de clientes ou tipos;

- 2.3.1.23 Disponibilizar todas as informações financeiras de cada conta/cartão, possibilitando à Contratante a mensuração da rentabilidade de cada cliente.
- 2.3.1.24 Disponibilizar para os cartões inadimplentes, inclusão e exclusão no Boletim de Proteção;
- 2.3.1.25 Realizar os lançamentos contábeis de ajustes, necessários, quando do cancelamento dos cartões, e ainda nos casos de realização de renegociação do saldo devedor pela contratante;
- 2.3.1.26 Receber as informações de transferências de clientes inadimplentes para prejuízo, excluindo-os da base de dados, efetuando todos os lançamentos contábeis necessários, gerando arquivos compatíveis com os sistemas de contabilidade e operacional dos Cartões do Banpará;
- 2.3.1.27 Disponibilizar relatórios e arquivos de informação da situação dos clientes inadimplentes;
- 2.3.1.28 Disponibilizar consulta no sistema de informações discriminando todas as compras/saques realizados pelo cliente, encargos da operação, indicando ainda as respectivas datas das compras/saques, inclusive a do zeramento da fatura;
- 2.3.1.29 Viabilizar informações e arquivos de demonstração da evolução do débito dos clientes;
- 2.3.1.30 Disponibilizar sistema e equipe de prevenção à fraude, permanente, 24 horas por dia, 7 dias por semana, bem como monitoramento e apoio, com utilização da mais moderna ferramenta que a contratada dispuser, montando processos individuais, além de relatórios estatísticos e de provisão, mensais, auxiliando na definição de políticas para minimizar as perdas referente às fraudes;
- 2.3.1.31 Ter equipe própria de prevenção à fraude que trabalhe individualmente ou em conjunto com os adquirentes;
- 2.3.1.32 Realizar todas as interfaces necessárias com o sistema do Banco, possibilitando à contratante efetivar a conciliação dos dados da planilha de faturamento sobre a prestação de serviços apresentados pela empresa de processamento (contratada);
- 2.3.1.33 Viabilizar sistema de forma automatizada para os processos e rotinas operacionais básicos para a funcionalidade do produto Cartão de Crédito incluindo, sempre que necessárias, interfaces com os sistema do banco e treinamento operacional;
- 2.3.1.34 Disponibilizar aos clientes portadores de Cartão, a prestação de serviço para fornecimento de informações, como extrato/fatura (atual e anteriores e próxima), limite de crédito e limite disponível, bloqueio, saldo e outros através da Internet;
- 2.3.1.35 Dispor mensalmente à contratante relatórios e arquivos, segmentados por Agência, dos clientes inadimplentes, indicando o valor

- dos débitos (inclusive discriminando os valores referentes às parcelas vincendas de compras parceladas);
- 2.3.1.36 Receber as interfaces cadastrais e financeiras, separadas de forma a agilizar os processos e reduzir o prazo de entrega do cartão ao cliente;
- 2.3.1.37 Adequar seus sistemas para receber ou enviar toda e qualquer interface visando a renegociação do cartão inadimplente, sua transferência para prejuízo ou perdas de acordo com as políticas e os sistemas operacionais da contratante;
- 2.3.1.38 Disponibilizar arquivos com todas as informações necessárias sobre os clientes com cartões de crédito nas especificações e em tempo hábil para atender as exigências atuais e que vierem a ser solicitadas pela Receita Federal, Banco Central do Brasil ou outros órgãos reguladores;
- 2.3.1.39 Prover rotinas de processamento de autorização de Transações Nacionais e Internacionais automática e ininterruptamente;
- 2.3.1.40 Disponibilizar relatórios e sistemas de informações gerenciais de forma automatizada e de acordo com os parâmetros definidos pela contratante;
- 2.3.1.41 Serviço de Central de Retenção de Cartões com operadores especializados em atender eventuais solicitações de cancelamento de cartões. O serviço será realizado de acordo com a política e procedimentos a ser definida pela contratante em conjunto com a contratada;
- 2.3.1.42 Emissão e envio de cartas de follow up e duas cartas de cobrança (prazo de envio a ser definido pela contratante), diretamente no endereço do cliente;
- 2.3.1.43 Suporte Operacional a Atendimento Telefônico (Pesquisa, Microfilme, Cópias de Documentos);
- 2.3.1.44 Controle Operacional;
- 2.3.1.45 Efetuar a codificação, digitação, contabilização, fechamento de movimentos contábeis e financeiros, controle de pendência, fornecendo diariamente relatórios e arquivos magnéticos de todas as transações efetuadas, de acordo com o plano de contas fornecido pela contratante;
- 2.3.1.46 Providenciar emissão de nova via de cartão, após a geração do arquivo de embozzo quando solicitado pelo Cliente ou contratante, e enviar no prazo máximo de **10 dias para trâmite normal, postando no correio ou courier em 2 dias quando solicitada urgência**;
- 2.3.1.47 Disponibilizar via sistema, informações (Extrato) que permitam ao cliente efetuar pagamento espontâneo, através de formulário de Pagamento Avulso;
- 2.3.1.48 Dispor em seu sistema de processamento a opção de Limite Reservado, além do Limite Compartilhado, para os Cartões Adicionais, para a correta migração dos cartões com esta funcionalidade.

- 2.3.1.49 Outras rotinas operacionais que se fizerem necessárias para atender todos os processos relativos ao produto cartão de crédito, da concessão à sua liquidação, sem custo adicional para a contratante;
- 2.3.1.50 Prestar assessoramento no que se refere à criação, produção e confecção de material promocional, bem como de telemarketing;
- 2.3.1.51 Promover o processamento das contas e a renovação de seus respectivos cartões titulares e adicionais, conforme parâmetros definidos pela contratante;
- 2.3.1.52 Proceder alterações cadastrais (endereço para entrega de fatura/cartão) e data de vencimento da fatura quando solicitadas pelos clientes ou pela contratante;
- 2.3.1.53 Incluir/excluir cartões em Boletim de Proteção, conforme critérios da(s) bandeira(s) e da contratante;
- 2.3.1.54 Processar as solicitações, efetuadas pela contratante, referentes a alterações de taxas de juros e limites de crédito;
- 2.3.1.55 Processar e autorizar as transações, de acordo com os prazos e especificações definidas pelos adquirentes e bandeiras, com atualização permanente dos processos de autorização e validação das transações, incluindo:
 - 2.3.1.55.1 Códigos de Segurança CVV/CVC I e CVV/CVC II;
 - 2.3.1.55.2 Validação da integridade da trilha magnética;
 - 2.3.1.55.3 Monitoração de bins e stand in;
- 2.3.1.56 Receber, validar e processar o movimento diário gerado pelas bandeiras e adquirentes contendo as transações;
- 2.3.1.57 Realizar, controlar e validar os processos de faturamento, liquidação, vencimento, inadimplência, perda de crédito e contábil, gerando interfaces para os sistemas do Banpará.
- 2.3.1.58 Tratar, gerenciar e agendar as transações nacionais e internacionais, obedecendo aos prazos operacionais para:
 - 2.3.1.58.1 Rotativo;
 - 2.3.1.58.2 Parcelado com juros;
 - 2.3.1.58.3 Parcelado sem juros;
 - 2.3.1.58.4 Outros.
- 2.3.1.59 Disponibilizar, quando solicitado pela contratante, opções de cadastramento de juros e encargos diferenciados por cliente, com possibilidade de alterações instantâneas e simultâneas;
- 2.3.1.60 Controlar e cobrar, quando solicitado pela contratante, anuidades diferenciadas por cliente, com opções de pagamento nas formas à vista ou parcelada, inclusive para adicionais, com possibilidade de alterações instantâneas e simultâneas;
- 2.3.1.61 Controlar, isentar, e/ou reduzir anuidades por cliente, quando solicitado pela contratante, com possibilidade de alterações instantâneas e simultâneas e opção de estorno parcial ou total das referidas anuidades;
- 2.3.1.62 Receber, identificar e processar os pagamentos efetuados pelos clientes por meio das interfaces geradas pela contratante, dando

tratamento específico para pagamento em cheques, inclusive o estorno pela devolução do cheque;

- 2.3.1.63 Processar os pagamentos efetuados na forma de débito em conta corrente, acatando cadastramento e descadastramento, gerando e recebendo as interfaces para os sistemas da contratante;
- 2.3.1.64 Converter valores de consumo em pontuação, de acordo com o Programa de Recompensas Banpará (programa de recompensas - ANEXO IV);
- 2.3.1.65 Controlar datas de corte e vencimento das faturas;
- 2.3.1.66 Disponibilizar flexibilização das datas de vencimento das faturas, conforme solicitação da contratante;
- 2.3.1.67 Validar diariamente as informações relacionadas ao movimento de faturamento, assegurando o correto lançamento nas contas e os respectivos registros contábeis;
- 2.3.1.68 Imprimir, envelopar e postar as faturas;
- 2.3.1.69 Tratar os cartões devolvidos pelos correios, enviando-os via SEDEX/Courrier para as respectivas Agências Banpará nas quais os portadores dos cartões devolvidos são correntistas, conforme orientação da contratante.

2.3.2 **CENTRAL DE ATENDIMENTO**

- 2.3.3 O serviço deverá ser fornecido pela contratada, em suas instalações, com seus próprios funcionários, sendo vedada a sua terceirização.
 - 2.3.3.1 Central de Atendimento DDG (gratuita), inclusive para ligações de aparelhos celulares, disponível de forma exclusiva, com equipe e equipamento próprios 24 horas por dia, 7 dias por semana, para atendimento aos Clientes dos Cartões e aos Funcionários da contratante.
 - 2.3.3.2 Para atendimento às ligações originadas na Grande Belém, a contratante, ao seu critério, poderá avaliar a implementação do Serviço de Discagem não-gratuita com tarifa diferenciada (como o prefixo 4004, por exemplo);
 - 2.3.3.3 A Central de Atendimento da Contratada deverá estar em conformidade com o Decreto N° 6523, de 31/07/2008 e outros normativos legais de regulação de Centrais de Atendimento;
 - 2.3.3.4 Linha telefônica disponível para ligações internacionais a cobrar;
 - 2.3.3.5 Autorizações nacionais e internacionais 24 horas por dia, 7 dias por semana;
 - 2.3.3.6 Retaguarda de apoio à central de atendimento (cópia de documentos, pesquisas diversas);
 - 2.3.3.7 Possuir equipamento para monitorar a performance completa da central de atendimento;
 - 2.3.3.8 Apresentar demonstrativo mensal de comprovação do padrão de qualidade básico nas atividades de atendimento a clientes;

- 2.3.3.9 Fornecer mensalmente relatórios estatísticos informando os principais motivos do contato do cliente;
- 2.3.3.10 Fornecer mensalmente relatório estatístico por dia e horário de chamadas abandonadas por desistência ou falta de atendimento;
- 2.3.3.11 Ilha de retenção de clientes para solicitações de cancelamento de cartões com pessoal treinado especificamente para este fim;
- 2.3.3.12 Todas as ligações serão 100% gravadas e deverão ser disponibilizadas para consulta, em caso de solicitação da contratante. O arquivo de gravação deverá ter extensão compatível para a reprodução em softwares básicos disponibilizados em microcomputadores ou em software licenciado específico fornecido sem custo adicional pela contratada para instalação nos micros da contratante;
- 2.3.3.13 Deverão ser mantidas cópias de segurança de todas as informações gravadas e registradas referentes aos Atendimentos realizados;
- 2.3.3.13.1 Os registros e gravações deverão ser mantidos durante todo o período da vigência do contrato e, ao término do mesmo, deverão ser repassados à contratante. Caso as extensões dos arquivos somente permitam a leitura e reprodução por softwares exclusivos da contratada, esta deverá convertê-los de maneira que seja possível sua leitura e reprodução por meio de softwares genéricos disponíveis para compra no mercado de informática;
- 2.3.3.13.2 Disponibilizar Ilha específica para tratamento do assunto Programa de Recompensas Banpará;
- 2.3.3.14 As propostas de construção ou alteração dos roteiros de atendimento (scripts) serão apresentadas pela contratada para homologação pela contratante;
- 2.3.3.15 Todos os atendimentos deverão ser realizados, em princípio, pelo Atendimento Eletrônico, por meio de URA, sendo derivados, posteriormente, para o Atendimento Assistido, por meio de Atendentes, de acordo com a opção teclada pelo cliente;
- 2.3.3.16 O Atendimento Assistido da ilha da contratante será realizado por Operadores generalistas, sendo transferido para ilhas especializadas de acordo com a natureza da demanda: Programa de Recompensas Banpará ou Retenção;
- 2.3.3.17 Deverá ser possível a transferência imediata da ligação entre as Ilhas de atendimento da contratante;
- 2.3.3.18 Além das Ilhas responsáveis pelo Atendimento aos Clientes, deverá ser disponibilizada uma estrutura de suporte, responsável pela realização de atividades de retaguarda da operação;
- 2.3.3.19 Todos os Atendimentos Eletrônicos deverão ser registrados e armazenados e deverão ser disponibilizados para consulta (sob a forma de arquivo ou relatório), em caso de solicitação da contratante;
- 2.3.3.20 Serviços a serem disponibilizados pela Central de Atendimento, no mínimo:
 - 2.3.3.20.1 Informações sobre saldo, lançamentos e movimentações;



- 2.3.3.20.2 Detalhamento da fatura;
- 2.3.3.20.3 Solicitação de fatura e 2ª via para pagamento, com envio por fax;
- 2.3.3.20.4 Desbloqueio de Cartão;
- 2.3.3.20.5 Bloqueio de Cartão por perda, roubo ou extravio;
- 2.3.3.20.6 Informações sobre limite de crédito e saque;
- 2.3.3.20.7 Informações sobre o Programa de Recompensas Banpará;
- 2.3.3.20.8 Informações sobre campanhas e promoções para clientes dos Cartões Banpará, disponibilizadas pela contratante e/ou pela bandeira. As informações deverão ser disponibilizadas pela contratante à contratada, no caso de não constar nos site da contratante ou da bandeira;
- 2.3.3.20.9 Informações sobre remessa e devolução de Cartões;
- 2.3.3.20.10 Localização de Cartões remetidos;
- 2.3.3.20.11 Acatar solicitação de Cartões Emergenciais, de acordo com os parâmetros estabelecidos pela contratante;
- 2.3.3.20.12 Datas de vencimento e alterações cadastrais;
- 2.3.3.20.13 Locais para pagamento das faturas;
- 2.3.3.20.14 Taxas de financiamento;
- 2.3.3.20.15 Cotações do dólar;
- 2.3.3.20.16 Valores de anuidade;
- 2.3.3.20.17 Taxas de serviços
- 2.3.3.20.18 Inclusão no Boletim de Proteção, em casos de bloqueio por perda, roubo ou extravio;
- 2.3.3.20.19 Alteração de endereço de cliente;
- 2.3.3.20.20 Reemissão de cartões
- 2.3.3.20.21 Reinicialização de senha de acesso à URA;
- 2.3.3.20.22 Informações e orientações sobre pagamentos não processados e não reconhecidos, processados a maior, a menor ou em duplicidade;
- 2.3.3.20.23 Informações e orientações sobre compras e/ou saques não reconhecidos e diferenças de cotação de dólar;
- 2.3.3.20.24 Estorno de juros e multas indevidos, de acordo com parâmetros estabelecidos pela contratante;
- 2.3.3.20.25 Verificação do cliente e confirmação de dados cadastrais e/ou de outros dados para inibir fraudes, liberando a transação se for o caso;
- 2.3.3.20.26 Solicitação de Cartão Adicional pelo Titular, e repasse do pedido para a contratante para efetivação;
- 2.3.3.20.27 Informações e orientações sobre pagamentos de contratos em processos de cobrança e/ou acordo;
- 2.3.3.20.28 Informação quanto ao número do cartão para bloqueio em casos de perda, roubo ou extravio, ou, ainda, para cancelamento e pagamento de fatura;
- 2.3.3.20.29 Informações sobre procedimentos para realização de saques;
- 2.3.3.20.30 Informações sobre serviços disponíveis na Internet;
- 2.3.3.20.31 Melhor dia para o cliente efetuar transações, considerando data de corte da fatura;
- 2.3.3.20.32 Atendimento a reclamações;

2.3.3.20.33 Retenção de clientes que desejam cancelar o seu cartão;

2.3.3.20.33.1 O Atendimento para retenção de clientes deverá ser efetuado por equipe específica com capacidade de argumentação, realização de negociações e revenda dos produtos.

2.3.4 **SISTEMAS E PROCESSAMENTO DE DADOS**

2.3.4.1 Desenvolvimento e manutenção dos sistemas necessários à operacionalização completa dos produtos em todas as suas fases e alterações legais das bandeiras que a contratante venha a emitir;

2.3.4.2 Adequação dos softwares e dos processos com relação às normas vigentes, sejam nacionais ou regionais, com a agilidade e prazos requeridos;

2.3.4.3 As sanções e as penalidades porventura sofridas pela Contratante, em razão de não cumprimento de orientação legal causado pela Contratada, deverão ser de total responsabilidade da Contratada, inclusive com o ressarcimento de qualquer ônus financeiro da Contratante.

2.3.4.4 Suporte de sistemas, adequações de sistemas e manutenção da Base de Dados;

2.3.4.5 Condições e facilidades para transmissão e recepção de dados;

2.3.4.6 Acesso on-line computador/computador, através dos terminais da rede Banpará para transações de saques em dinheiro;

2.3.4.7 Intercâmbio das bandeiras que a contratante venha a emitir, conforme contrato assinado entre o Banpará e a(s) bandeira(s), controle e suporte para liquidação financeira e relacionamento para operação local e internacional junto ao Sistema de Compensação;

2.3.4.8 Formalizar os sistemas de segurança física (equipamentos) e lógicos (dados) adotados, inclusive sistemas 'No-Break' e CPD alternativos. Ambos devem ser próprios e estarem instalados em diferentes endereços;

2.3.4.9 Disponibilizar conexão entre o Computador Central da contratante e o computador da processadora;

2.3.4.10 Disponibilizar chaves de acesso ao sistema de cartões para consulta e alterações de acordo com as necessidades da contratante;

2.3.4.11 Implementar recursos de meios eletrônicos que permitam a redução do fluxo de documentos entre as áreas e entre processadora e Banpará;

2.3.4.12 Possuir estrutura técnica e operacional para efetuar a migração para chip card, respeitadas as exigências da Bandeira, quando previamente solicitado pela contratante;

2.3.4.13 Disponibilizar migração dos dados do sistema de processamento de cartões no prazo definido pela contratante, em consequência de mudança de processadora (decorrente de processo licitatório ou cancelamento de contrato), exportar a base de dados para a próxima empresa contratada.

- 2.3.4.14 Disponibilizar on-line/real-time no endereço indicado pela Contratante, as informações atualizadas e necessárias para a administração do cartão de crédito de emissão da contratante, não sendo necessário por parte da CONTRATANTE liberar equipamentos de softwares específicos. Os links para transmissão de dados serão de responsabilidades da empresa contratada.
- 2.3.4.15 Disponibilizar à contratante serviço de emissão de criptografia de senhas. Por opção da contratante, a emissão poderá ser feita internamente, comprometendo-se a contratada nesse caso, a prestar a assessoria necessária às adaptações sistêmicas;
- 2.3.4.16 A contratada deverá disponibilizar, por meio de interfaces, informações conforme necessidades da contratante, no padrão e periodicidade determinados pela mesma;
- 2.3.4.16.1 Estas interfaces serão especificadas durante o período de migração/adaptação da empresa para a prestação dos serviços;
- 2.3.4.16.2 As informações a serem prestadas deverão atender às necessidades da contabilidade da contratante, aos normativos legais do Banco Central do Brasil, Receita Federal e COAF, e a outras exigências legais que vierem a ser solicitadas.
- 2.3.4.17 INTERNET e INTRANET;
- 2.3.4.17.1 INTERNET: Gerar pacotes de dados transacionais e informações a fim de disponibilizar no Site da contratante opções de serviços via internet ao cliente, tais como:
- 2.3.4.17.1.1 Consulta a saldos, limites para compra e saques e validade de cartão;
- 2.3.4.17.1.2 Consulta às faturas anteriores (até 03 meses), atual e próxima;
- 2.3.4.17.1.3 Emissão de segunda via de ficha de compensação;
- 2.3.4.17.1.4 Pagamento de fatura;
- 2.3.4.17.1.5 Solicitação de cartões, inclusive adicionais;
- 2.3.4.17.1.6 Alterações para datas de vencimento;
- 2.3.4.17.1.7 Serviços do Programa de Recompensas Banpará, nas condições do Edital;
- 2.3.4.17.1.8 Parcelamento de faturas.
- 2.3.4.17.2 INTRANET: Gerar pacotes de dados transacionais e informações a fim de disponibilizar na intranet da contratante opções de serviços, tais como:
- 2.3.4.17.2.1 Consulta a saldos, limites para compras e saques e validade de cartão;
- 2.3.4.17.2.2 Consulta às faturas anterior, atual e próxima;
- 2.3.4.17.2.3 Emissão de segunda via de ficha de compensação;
- 2.3.4.17.2.4 Pagamento de fatura;

2.3.4.17.2.5 Consulta de pontuação do Programa de Recompensas Banpará;

2.3.4.17.2.6 Posição da dívida do cliente;

2.3.4.17.3 ANTIVÍRUS E FIREWALL

2.3.4.17.4 A contratada deverá garantir o sigilo, integridade e confidencialidade de todas as informações da contratante, bem como de seus clientes e suas respectivas transações de forma a que não exista a possibilidade de que ninguém na contratada possa ter acesso a senhas e outros dados sigilosos dos clientes da contratante;

2.3.4.17.5 Os equipamentos e sistemas, assim como as trocas de arquivos e os arquivos deverão estar protegidos por Antivírus, criptografia e Firewall, com capacidade e atualização que garantam a segurança das informações e dos arquivos;

2.3.4.17.6 A contratada se compromete a entregar relatórios descritivos de seus sistemas de segurança para análise das áreas técnicas da contratante, e, ainda a implementar updates e upgrades quando recomendado pela contratante, em caso desta justificadamente avaliar como inadequado o nível de segurança no trato das informações e arquivos;

2.3.4.17.7 A contratada se compromete, ainda, a permitir o acesso e a apoiar com todas as informações necessárias à realização de auditorias periódicas de segurança e/ou de requisitos operacionais pela contratante, nas instalações da contratada, cobrindo seus computadores e sistemas onde estarão instalados os recursos necessários ao processamento dos dados da contratante.

2.3.4.17.8 Outras rotinas, controles operacionais e sistemas diversos necessários ao bom funcionamento dos produtos e serviços;

2.3.5 CONTROLES, SEGURANÇA E GESTÃO

2.3.5.1 A contratada deverá gerar informações, provenientes de sistemas e processos que suportarão os serviços descritos no Edital e seus ANEXOS na forma de Relatórios Gerenciais e Operacionais e interfaces com os Sistemas da contratante;

2.3.5.2 Tais informações deverão estar acompanhadas de subsídios que possibilitem à contratante a interpretação dos dados e a adoção de providências de rotina, correção, prevenção e administração dos serviços;

- 2.3.5.3 Se for o caso, os relatórios em papel deverão ser impressos e fornecidos pela contratada, em papel A4, padrão para impressão a laser, preferencialmente com impressão em uma face, podendo ser negociada a impressão frente-e-verso a critério da contratante.
- 2.3.5.4 Possuir rotinas de controle e gestão do fluxo financeiro;
- 2.3.5.5 Disponibilizar relatórios/arquivos contábeis e interfaces contábeis que permitam os fechamentos necessários dentro dos prazos adequados ao bom andamento das rotinas;
- 2.3.5.6 Gerar interfaces automáticas dos lançamentos contábeis, diariamente, para o Sistema de Contabilidade da contratante;
- 2.3.5.7 Realizar todos os lançamentos contábeis de ajustes nos casos de cancelamento dos cartões que ficaram impedidos de uso e aqueles em que a Contratante efetuar renegociação;
- 2.3.5.8 Dispor de relatórios específicos para acompanhamento detalhado dos processos de fraudes - transações rejeitadas;
- 2.3.5.9 Dispor de sistemas de apoio e controle de cobrança extrajudicial com a emissão automatizada e postagem de duas correspondências ao titular portador do cartão, cujo texto e data de remessa serão submetidas à aprovação da contratante;
- 2.3.5.10 Disponibilizar informações às Bandeiras que a contratante venha a emitir, para inclusão nos Boletins de Proteção, nacional e internacional;
- 2.3.5.11 Prestar permanentemente monitoramento preventivo a fraude, conforme especificado no item 2.3.6 ("GERENCIAMENTO DE RISCO") deste Termo e seus subitens, à frente, como forma de segurança ao cliente e à contratante;
- 2.3.5.12 Disponibilizar modernos recursos para gerenciamento, possibilitando relatórios de indicadores de desempenho, monetários, qualidade, resultado, pendência, renegociações, padrões de consumo, mercado, através de informações e/ou arquivos magnéticos com dados selecionados;
- 2.3.5.13 Realizar microfilmagem de todos os documentos operacionais dos produtos, atendendo e encaminhando sempre que solicitado pela contratante;
- 2.3.5.14 Atender às demandas solicitadas pela contratante, em tempo hábil, quando da ocorrência de divergências contábeis, gestão de fluxo financeiro, tributário e fiscal visando à segurança e gestão do produto;
- 2.3.5.15 Prestar suporte em qualquer rotina, geração de interface ou desenvolvimento de sistemas que se fizerem necessários para viabilizar os controles internos necessários para a segurança e gestão do produto;
- 2.3.5.16 Disponibilizar condições técnicas e operacionais para a realização de auditoria (seja pela contratante, seja por auditorias externas indicadas pela mesma) nos processos, rotinas, sistemas e contabilidade efetuadas pela contratada relativas à prestação dos serviços à contratante;

- 2.3.5.17 A empresa vencedora deverá disponibilizar, sem custo adicional para a contratante, até 400 (quatrocentas) horas mensais de programação adicional, além das manutenções institucionais, para atender manutenções e implementações da contratante, visando o desenvolvimento, implantação de processos, rotinas e sistemas que se fizerem necessários para a condução, operacionalidade e gerenciamento do produto cartão de crédito.
- 2.3.5.18 A contratada deverá realizar no mínimo uma visita mensal à sede da contratante, para acompanhamento da área comercial, operacional, incluindo área de cobrança e tecnológica, sem custo adicional;
- 2.3.5.19 Relatórios e Informações Gerenciais.
- 2.3.5.20 A contratada deverá disponibilizar relatórios e arquivos gerenciais e de suporte operacional para consulta on-line e em meio magnético, segmentados por área da seguinte maneira:
- 2.3.5.20.1 Faturamento
- 2.3.5.20.2 Informações em arquivo relativas às transações realizadas com os cartões e necessárias à administração da contratante
- 2.3.5.20.3 Compras;
- 2.3.5.20.4 Saques;
- 2.3.5.20.5 Parcelamentos com e sem juros;
- 2.3.5.20.6 Finanças.
- 2.3.5.20.7 Informações referentes a datas de recebimentos e pagamentos a serem realizados nacional e internacionalmente, pendências, financiamentos, provisionamentos, faturamento total mensal e outras informações que se fizerem necessárias.
- 2.3.5.20.8 Impostos;
- 2.3.5.20.8.1 Calcular e controlar todos os impostos e contribuições, recolhidos e a recolher, destacando-se:
- 2.3.5.20.9 ISS - Imposto Sobre Serviços;
- 2.3.5.20.9.1 IOF - Imposto sobre Operações Financeiras;
- 2.3.5.20.9.2 E outros Impostos/Contribuições a serem implantados no futuro.
- 2.3.5.20.10 Créditos e Cobrança.
- 2.3.5.20.10.1 Informações relativas aos créditos a serem recebidos, taxas de juros, parcelas e acordos de cobrança, relatórios analíticos de risco, volumes de inadimplência, de perdas, de recuperação de créditos e de propensão a financiamentos.
- 2.3.5.20.11 Perdas Operacionais;
- 2.3.5.20.11.1 Informações que permitam a mensuração e análise das perdas operacionais, detalhando as informações que integram o charge-back (estornos) e a fraude e possibilitem avaliar os recursos e políticas adotadas para redução de perdas.
- 2.3.5.20.12 Contabilidade;
- 2.3.5.20.12.1 Demonstrativos consolidados relativos a todas as operações realizadas com os cartões, observando a estrutura e a forma de

contabilização da contratante e os níveis de detalhamento necessários ao acompanhamento contábil de auditoria e legal. Juntamente com tais informações, deverão ser disponibilizados os instrumentos utilizados para sua consistência.

- 2.3.5.20.13 Produtos;
- 2.3.5.20.13.1 Informações que suportem a análise do desempenho dos produtos, da venda ao acompanhamento de pós-venda, inclusive sob a perspectiva da implementação de campanhas;
- 2.3.5.20.13.2 Base de cartões por linha de tempo, safras de cartões e outras perspectivas de informação;
- 2.3.5.20.13.3 Informações sobre o comportamento de compra, volumes de transação e consumo médio;
- 2.3.5.20.13.4 Volume de clientes ativos, inativos e bloqueados; base de contas; volumes de renovação e analítico de base de cartões;
- 2.3.5.20.13.5 Histórico de faturas, posições de contas e portadores, ativações, autorizações confirmadas e negadas;
- 2.3.5.20.13.6 Acompanhamento do Programa de Recompensas Banpará, segmentado e diferenciado por produto, público e faixas de premiação ou pontuação;
- 2.3.5.20.14 Atendimento a clientes
- 2.3.5.20.14.1 Informações que permitam avaliar os recursos e políticas adotadas nos atendimentos eletrônicos e assistidos, o volume e o nível de serviço, as causas das demandas dos clientes, tais como:
- 2.3.5.20.14.2 Quantidade de ligações recebidas no Atendimento Eletrônico;
- 2.3.5.20.14.3 Quantidade de ligações recebidas no Atendimento Assistido em cada uma das Ilhas de Atendimento;
- 2.3.5.20.14.4 Quantidade de ligações retidas no Atendimento Eletrônico, ou seja, a quantidade de ligações totalmente atendidas pela URA, sem derivação para o Atendimento Assistido;
- 2.3.5.20.14.5 Quantidade de atendimentos realizados por tipo de serviços;
- 2.3.5.20.14.6 Quantidade de ligações abandonadas;
- 2.3.5.20.14.7 Tempo médio de Atendimento Eletrônico por ligação;
- 2.3.5.20.14.8 Tempo médio de Atendimento Assistido por ligação;
- 2.3.5.20.14.9 Tempo médio da retenção de ligação, ou seja, desde o momento em que o cliente tenha sua ligação atendida até o momento em que a mesma é desligada;
- 2.3.5.20.14.10 Identificação da Hora de Maior Movimento - HMM;
- 2.3.5.20.14.11 Fator de concentração de chamadas na HMM e em intervalos a serem definidos pela contratante;
- 2.3.5.20.14.12 Quantidade de chamadas atendidas em n segundos, onde n é um número parametrizável;
- 2.3.5.20.14.13 Tempo médio de espera em fila ao derivar para o Atendimento Assistido;
- 2.3.5.20.15 Quantidade de chamadas transferidas entre as Ilhas de Atendimento;

- 2.3.5.20.15.1 Quantidade de chamadas atendidas na Ilha de Retenção em que o cliente, após contato com o operador, desiste da ação de cancelamento do cartão (ações de retenção bem sucedidas);
- 2.3.5.20.15.2 Quantidade de chamadas atendidas na Ilha de Retenção, discriminadas por motivo alegado para solicitação de cancelamento do cartão;
- 2.3.5.20.15.3 Identificação do desconto médio oferecido na Ilha de Retenção, bem como quantidade/percentual de descontos oferecidos por faixa de valores, de acordo com política de concessão de descontos definida pela contratante;

2.3.5.20.16 Suporte

- 2.3.5.20.16.1 Informações analíticas e consolidadas acerca do tratamento dado às solicitações dos clientes na estrutura de back-office: ajustes de contas, acertos em pagamentos, taxas e saldos, tratamento de divergências.
- 2.3.5.20.16.2 Reports às Bandeiras;
- 2.3.5.20.16.3 Informações consolidadas e formatadas conforme padrões exigidos pelas Bandeiras.
- 2.3.5.20.16.4 Certificado preliminar mensal e certificado periódicos, de acordo com as necessidades das bandeiras. As informações devem ser encaminhadas à Contratada até o dia 10 de cada mês.
- 2.3.5.20.16.5 Arquivo de informações (referente a períodos a serem definidos) para atender demandas dos Órgãos Reguladores (Banco Central e Outros). As informações devem ser encaminhadas à Contratada com antecedência mínima de dois dias e os prazos serão determinados de acordo com a exigência dos órgãos reguladores, caso necessário;
- 2.3.5.20.16.6 A Contratada deverá atender, sempre dentro dos prazos estipulados, às novas demandas solicitadas pelas Bandeiras ou pela legislação vigente.

2.3.6 GERENCIAMENTO DE RISCO

2.3.6.1 PROCESSOS

2.3.6.1.1 A CONTRATADA deverá:

- 2.3.6.1.2 Abrir processos de fraudes contendo toda a documentação necessária, além de mantê-las em arquivo magnético digitalizadas, devendo tais informações ficar à disposição da CONTRATANTE a qualquer tempo;
- 2.3.6.1.3 Abrir processos de apuração de fraudes após a confirmação formal de transação não reconhecida pelo cliente ou para aferir comprovação de falsificação, mediante documentação necessária;

- 2.3.6.1.4 Abrir processos de apuração de fraude decorrente de "PERDA/ROUBO/FURTO" ou "NÃO RECEBIMENTO DE CARTÃO", imediatamente após a comunicação do cliente via Central de Atendimento ou por solicitação da CONTRATANTE, mediante confirmação formal do titular da não autoria destas transações.
- 2.3.6.1.5 Para as transações anteriores a comunicação de "PERDA/ROUBO/FURTO" deverá abrir processo mediante solicitação formal à CONTRATANTE;
- 2.3.6.1.6 Realizar contato com o cliente, a fim de confirmar transações realizadas, bem como solicitar documentos necessários à formação de processos, tais como: Boletim de Ocorrência Policial, carta devidamente assinada pelo responsável, confirmando a não autoria das transações em questão.
- 2.3.6.1.7 Diante de processos de extravio, CORREIO/COURIER, formalizar processos após a identificação ou comunicação do cliente, de transação não reconhecida ou ainda com a confirmação formal do ECT/COURIER do extravio/roubo/furto do objeto.
- 2.3.6.1.8 Efetuar a cobrança ao cliente das transações identificadas e comprovadamente de sua autoria após encerramento do processo de apuração.
- 2.3.6.1.9 Promover o livre acesso da CONTRATANTE, a qualquer momento de sua solicitação, a todos os processos abertos, seus descritivos e conteúdos, devidamente instruídos além de seus respectivos históricos e ações;
- 2.3.6.1.10 Concluir os processos de apuração de fraude de acordo com os níveis de SLA do Edital.
- 2.3.6.2 TRANSAÇÕES NÃO RECONHECIDAS
- 2.3.6.2.1 A CONTRATADA deverá:
- 2.3.6.2.2 Confirmar as transações suspeitas de fraude, após monitoramento das transações, por meio de contato telefônico com o cliente;
- 2.3.6.2.3 Intervir no sistema de autorização, de forma a aprovar, negar ou referir a transação;
- 2.3.6.2.4 Realizar entrevista com o estabelecimento credenciado visando o questionamento sobre a descrição física da pessoa que efetuou a transação, a frequência da pessoa no estabelecimento, o produto que foi adquirido com a transação, etc;
- 2.3.6.2.5 Caso haja convivência comprovada do estabelecimento com a fraude, deverá reportar solicitação de descredenciamento do mesmo no Sistema da bandeira junto a adquirente;
- 2.3.6.2.6 Solicitar microfimes de comprovantes de venda para análise de assinatura, e os microfimes de comprovantes de venda necessários para documentação de apoio em possíveis chargebacks; Exemplo: desdobramentos de comprovantes, transação por telefone, etc.

- 2.3.6.2.7 Analisar e identificar a possibilidade de chargebacks, reunindo toda documentação necessária, para a comprovação da quebra das regras estipuladas pela bandeira no Manual Internacional Operativo de Resolução de Controvérsias. Após esta identificação efetuar os chargebacks devidos;
- 2.3.6.2.8 Efetuar análise dos processos de contestação de transações realizadas com cartões de crédito, objetivando apurar a responsabilidade das partes envolvidas na ocorrência, emitindo parecer técnico, promovendo a recuperação dos valores ou efetuando lançamento a perdas, de acordo com os critérios estabelecidos pela CONTRATANTE;
- 2.3.6.2.9 Durante a análise dos processos, identificar as transações irregulares processadas pelos estabelecimentos, efetuando chargeback junto ao(s) adquirente(s), de acordo com os procedimentos e prazos constantes dos manuais da(s) bandeira(s);
- 2.3.6.2.10 Dispor de sistema de gerenciamento on-line que permita à CONTRATANTE o acompanhamento dos processos de contestação e dos aplicativos de prevenção;
- 2.3.6.2.11 Receber, arquivar e controlar documentos e informações relativos aos casos de fraude, os quais deverão ser mantidos durante todo o período de vigência do contrato e, ao término do mesmo, repassados à contratante;
- 2.3.6.2.12 Dar tratamento às ocorrências geradas pelos sistemas e ferramentas de prevenção à fraude utilizados pela CONTRATADA.
- 2.3.6.3 **SEGURANÇA EXTERNA**
- 2.3.6.3.1 Deverá ser acionado pela CONTRATADA, mediante autorização da CONTRATANTE, ou por solicitação da CONTRATANTE;
- 2.3.6.3.2 A CONTRATADA deverá efetuar o registro de perda em repartição Policial competente dos cartões objetos de roubo/furto/perda, para apropriação do prejuízo quando do encerramento do período;
- 2.3.6.3.3 A CONTRATADA deverá acompanhar a atuação de quadrilhas de fraudadores atuantes no mercado de cartões de crédito, com vistas a identificar e relatar a existência de pontos vulneráveis no sistema de prevenção, seguido de correções e controles necessários para eliminar ou minimizar o risco identificado de acordo com os critérios estabelecidos pela CONTRATANTE;
- 2.3.6.3.4 Os exames grafotécnicos, quando necessários, serão realizados pela CONTRATANTE;

2.3.6.3.5 A CONTRATADA deverá apresentar notícia-crime dos casos de fraude;

2.3.6.3.6 A CONTRATADA deverá atender solicitação dos adquirentes de informações que visam coibir fraudes;

2.3.6.4 CONDIÇÕES GERAIS

2.3.6.4.1 A CONTRATADA deverá ainda:

2.3.6.4.2 Disponibilizar relatórios e informações gerenciais para prevenção, repressão e regularização dos casos de fraude e outros processos com atuação preventiva, para a tomada de decisões de redução de perdas, impressos ou em arquivo formato TXT/DOC/PDF, ou à escolha da CONTRATANTE;

2.3.6.4.3 Fornecer meios de intervenção nos sistemas de autorização visando o monitoramento e prevenção à fraude, parametrizáveis para todos os produtos da CONTRATANTE;

2.3.6.4.4 Possuir, nos sistemas de monitoramento e prevenção, condições mínimas para parametrizações por código, ramo de atividade do estabelecimento, região, valor da transação, bandeira, pos entry mode, entre outros parâmetros permitidos, pelo sistema autorizador, que sejam eficazes na prevenção à fraude;

2.3.6.4.5 Prover sistemas de prevenção às fraudes, compostos por módulos de análise, detecção e prevenção à fraude, integrados ao sistema de processamento de cartões, incluindo equipe de back office para análise dessas transações, que atue 24 (vinte e quatro) horas / 07 (sete) dias por semana, inclusive para as transações suspeitas de fraude, por definição do CONTRATANTE;

2.3.6.4.6 Efetuar report das transações fraudulentas dentro dos padrões e prazos estabelecidos pelas bandeiras;

2.3.6.4.7 Permitir que a CONTRATANTE, ou empresa por ela contratada, realize auditoria in loco, nos processos e ambientes de tecnologia utilizados para cumprimento do objeto deste contrato;

2.3.6.4.8 Disponibilizar opção de inclusões de plásticos no Boletim de Proteção das BANDEIRAS, colocando travas no sistema que permitam o controle de prazo da data de exclusão acima do permitido e inclusão indevida em Regiões Internacionais;

2.3.6.4.9 Monitorar transações on-line também nas tentativas de transações em cartões bloqueados que deverão ser informadas através de consulta aos sistemas pela CONTRATANTE, contendo a identificação do plástico (conforme regras do PCI), bloqueio, nome do portador, nome do estabelecimento, valor da transação, data e hora da transação, endereço do estabelecimento, tipo de transação;

2.3.6.4.10 Adequar recursos para manter um bom nível de gerenciamento das demandas de monitoramento e serviços de investigação equivalentes à base de cartões;

- 2.3.6.4.11 Propor, em conjunto com as BANDEIRAS, melhorias nos sistemas e ações da gestão de risco;
- 2.3.6.4.12 Divulgar as áreas a serem definidas pelo CONTRATANTE, boletins informativos, preventivos, além de ações policiais, prisões e apreensões relacionadas a cartões de crédito;
- 2.3.6.4.13 Permitir ao CONTRATANTE procedimento para solicitação de inclusão, exclusão e alterações de bloqueios de cartões;
- 2.3.6.4.14 Aplicar políticas de prevenção de fraudes e segurança de crédito, elaborando em conjunto com o CONTRATANTE, parametrizações de validação, relatórios gerenciais, cancelamentos, inclusões, exclusões no boletim protetor, atualização dos limites mínimos e máximos das BANDEIRAS para autorizações;
- 2.3.6.4.15 Manter e dispor à CONTRATANTE acesso à base de dados analíticos e separados por tipo de transação, bandeira e tipo de cartão, referentes às transações de compras, saques, pagamentos e estornos de pagamentos e outros;
- 2.3.6.4.16 Dispor de sistema de prevenção à fraude, baseado no perfil de consumo do cliente e nas características das transações fraudulentas que monitore e identifique, On-Line e Real-Time, cartões e transações com indícios de fraude e de acordo com os critérios definidos pela contratante;
- 2.3.6.4.17 O serviço de monitoramento e prevenção de fraude deverá estar disponível vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, devendo ser realizados por meio de estrutura especializada, com pessoas treinadas em prevenção à fraude;
- 2.3.6.4.18 Apresentar gestão completa nas rotinas de aprovação e cancelamento de transações no gerenciamento de risco;
- 2.3.6.4.19 Disponibilizar acesso completo aos sistemas e bases de dados de transações e de fraude às áreas informadas pela CONTRATANTE;
- 2.3.6.4.20 Adotar os procedimentos de verificação do cliente e confirmação de dados cadastrais e/ou de compras aleatórios para inibir as fraudes e acesso de terceiros aos dados das contas de titulares/adicionais;
- 2.3.6.4.21 Prover acesso aos módulos de prevenção à fraude, histórico on-line das autorizações, realizando as atualizações e manutenções dos arquivos restritivos.

2.3.7 COBRANÇA

- 2.3.7.1 A vencedora deste certame, opcionalmente e a critério da Contratante, procederá à cobrança dos créditos inadimplidos dos clientes, mantendo sob controle os saldos para pagamentos a partir das datas de vencimentos das faturas, em conformidade com os itens definidos abaixo;
- 2.3.7.2 Promover análise diária da base de contas, por intermédio de software especialista, com o objetivo de identificar os clientes

inadimplentes e transferidos para a carteira de cobrança, permitindo o gerenciamento e a recuperação administrativa dos créditos inadimplidos de acordo com as políticas e estratégias definidas pela contratante;

- 2.3.7.3 Disponibilizar dentro da estrutura de atendimento telefônico, Ilha para realizar os serviços de cobrança, com equipe treinada para execução dos seguintes serviços:
 - 2.3.7.3.1 Cobrança, por meio de telefone, na fase extrajudicial, de acordo com estratégia de acionamento definida pela contratante;
 - 2.3.7.3.2 Atendimento Assistido no processo de cobrança extrajudicial com vistas à celebração de acordo e a cobrança de parcelas pendentes;
 - 2.3.7.4 Dispor de sistema que permita o gerenciamento dos seguintes serviços:
 - 2.3.7.4.1 Efetuar contato com cliente e repassar a comunicação bem sucedida ao operador da central de cobrança;
 - 2.3.7.4.2 Fornecer serviço de gravação do acordo firmado com o cliente, com guarda do arquivo contendo a gravação pelo período de duração do acordo;
 - 2.3.7.5 Dispor de sistema para administrar as estratégias de cobrança, que propiciem uma rápida implementação e atenda aos seguintes objetivos:
 - 2.3.7.5.1 Subsidiar definição de estratégias;
 - 2.3.7.5.2 Analisar resultados e acompanhar metas;
 - 2.3.7.5.3 Subsidiar a definição e elaboração de campanhas;
 - 2.3.7.5.4 Ajustar contas de clientes;
 - 2.3.7.5.5 Fornecer informações gerenciais;
 - 2.3.7.5.6 Emitir ficha de compensação com propostas de acordo via correios;
 - 2.3.7.5.7 Emitir ficha de compensação para acordos efetivados;
 - 2.3.7.5.8 Tratar as contas no processo de cobrança, executando as atividades de levantamento e análise de contas e acertos contábeis;
 - 2.3.7.5.9 Administrar processos de cobrança extrajudicial;
 - 2.3.7.6 Fornecer relatórios de gerenciamento, a serem definidos em conjunto com a contratante, contendo informações relativas ao processo de cobrança que permitam avaliar o desempenho do portfólio bem como os serviços executados;
 - 2.3.7.7 Gerar relatórios estatísticos de contatos ativos efetivados pelos operadores, conforme especificado a seguir:
 - 2.3.7.7.1.1 Quantidade de clientes contatados;
 - 2.3.7.7.1.2 Motivos de não-pagamento;
 - 2.3.7.7.1.3 Quantidade de clientes que já efetivaram o pagamento;
 - 2.3.7.7.1.4 Quantidade de clientes não-contatados, discriminada por motivo, conforme categorias abaixo:
 - 2.3.7.7.1.5 Cliente não-disponível;
 - 2.3.7.7.1.6 Telefone incorreto;
 - 2.3.7.7.1.7 Telefone ocupado



- 2.3.7.7.1.8 Ligação atendida por secretária eletrônica/fax;
- 2.3.7.7.1.9 Ligação não-atendida;
- 2.3.7.7.1.10 Cliente falecido.

2.3.8 SUPORTE

- 2.3.8.1 Trata-se de estrutura back-office que se responsabilizará pelo tratamento das solicitações dos clientes e da contratante, levantando informações, pesquisando, analisando e retornando aos clientes ou à contratante, por carta, e-mail ou telefone, se necessário.
- 2.3.8.2 Serão atribuições da Equipe de Suporte:
- 2.3.8.3 Ajustes de contas;
- 2.3.8.4 Acerto de pagamentos não processados, não reconhecidos, processados a maior, a menor ou em duplicidade;
- 2.3.8.5 Acerto de cobrança de encargos, tarifas e taxas;
- 2.3.8.6 Reembolso de saldo credor;
- 2.3.8.7 Tratamento de divergências na conversão de valores de consumo em pontuação no Programa de Recompensas Banpará;
- 2.3.8.8 Acerto de saque não reconhecido;
- 2.3.8.9 Tratamento de diferenças de cotação do dólar e de anuidade;
- 2.3.8.10 Alteração de data de vencimento;
- 2.3.8.11 Acerto de diferença em pagamento de produtos e serviços bancários.

NOTA: Todas as solicitações de manutenção de sistemas e geração de interfaces deverão ser efetuadas pela contratada visando a perfeita funcionalidade do produto e de todos os processos que envolvam o seu gerenciamento, controle e segurança operacional e de gestão, após acordo prévio entre as partes.

3. CONDIÇÕES PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:

- 3.1 A empresa interessada na prestação dos serviços referidos acima deverá atender a todas as condições e exigências estabelecidas no Edital de Licitação.

3.2 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

- 3.2.1 Apresentar Certificado de Habilitação Operacional homologado pelas bandeiras Visa e Mastercard, no prazo de validade, com comprovação de processamento de cartões no Brasil;
- 3.2.2 Declaração de que a empresa se encontra devidamente habilitada a efetuar serviços de processamento de cartões de

- crédito com as bandeiras Visa, Mastercard, no mínimo;
- 3.2.3 Declaração da empresa de que possui para segurança física sistemas de "No Break" e CPD Alternativos com Site de Processamento de Dados e Site BackUp próprios e instalados em diferentes endereços;
- 3.2.4 Declaração da empresa de que possui capacidade técnica operacional e sistêmica para realizar a implantação da base de cartões, com qualidade e segurança, permitindo a mesma funcionalidade do produto ao cliente dentro do prazo estabelecido no Edital;
- 3.2.5 Comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível com os serviços de processamento de cartões conforme o objeto do Edital, através da apresentação de atestado(s) de capacidade técnica, fornecido(s) por distintas pessoas jurídicas de direito público ou privado, conforme modelo no Anexo IX, devendo observar o que segue:
- 3.2.5.1 Os atestados deverão comprovar, de forma explícita, que a licitante executou ou está executando os serviços de processamento de cartões de crédito, nos termos previstos no Anexo IX com todas as características e complexidade tecnológica e operacional compatível ao objeto deste Edital, para emissores de cartões, com uma carteira anual mínima de 2.000.000 (dois milhões) de cartões, pelo período mínimo de 24 meses ininterruptos, observando que se admite para comprovação do processamento da carteira anual mínima mencionada, a somatória de até 3 atestados, no máximo, os quais deverão comprovar a execução dos serviços, em um mesmo período temporal.
- 3.2.5.2 Os atestados deverão comprovar a capacidade da licitante para o processamento de cartões de crédito nas bandeiras, sendo que, não necessariamente, esta comprovação de bandeiras deverá constar do mesmo atestado;
- 3.2.5.3 Os atestados deverão indicar a natureza dos serviços de processamento de cartões de crédito, nos termos do objeto do Edital, observado a abrangência e qualidade dos serviços, conforme previsto no Anexo IX, informações, atendimento aos prazos estipulados pelos emissores;
- 3.2.5.4 Os atestados deverão ser apresentados em papel timbrado do emitente, conter a identificação do signatário, nome, endereço, telefone e correio eletrônico para contato;
- 3.2.5.5 É vedada a apresentação de mais de um atestado fornecido por uma mesma empresa.

NOTA: Para fins de validade legal no Brasil, todas as declarações devem ser em Língua Portuguesa, ou estarem acompanhadas de tradução juramentada do idioma original para a Língua Portuguesa.

4. DA HOMOLOGAÇÃO E CONTRATAÇÃO

4.1 O resultado da licitação será submetido à consideração da autoridade competente do BANPARÁ, para fins de homologação.

4.1.1 A critério do BANPARÁ, a área técnica do Banco, poderá fazer vistoria às instalações da licitante para fins de homologação.

4.2 Caberá à vencedora da Licitação a prestação dos serviços, na forma prevista no Edital e na sua Proposta Comercial.

4.3 Após a homologação, o BANPARÁ convocará a vencedora da licitação para assinar o contrato, dentro do prazo de 05 (cinco) dias úteis. A recusa acarretará nas sanções previstas no Anexo V deste Termo.

5. FATURAMENTO, PREÇO E PAGAMENTO

5.1 O faturamento só poderá ser feito pela empresa vencedora da Licitação e somente a ela será o pagamento efetuado.

5.2 O preço a ser pago, mensalmente, mediante emissão de fatura pela Contratada, será apurado pelos valores individuais apresentados pela Contratada conforme tabelas no Anexo VII (Modelo de Proposta Comercial)

5.3 *O pagamento relativo ao objeto deste Termo será realizado pela CONTRATANTE, de acordo com a utilização mensal dos serviços, através de crédito em conta corrente da CONTRATADA aberta no Banpará, conforme art. 2º do Decreto Estadual nº 877/2008 de 31/03/2008 em até 15 dias após a data de entrega, a exceção do Valor de Implantação constante na tabela 1 do anexo VI que será pago uma única vez, no prazo de 15 dias a contar do início do efetivo serviço de processamento dos cartões Banpará.*

5.4 Ocorrendo erro na apresentação da fatura, esta será devolvida à CONTRATADA para retificação, ficando estabelecido que o pagamento será efetuado obedecendo o **prazo de 10 (dez) dias após** a apresentação da nova fatura devidamente retificada.

5.5 O fornecedor deverá apresentar, obrigatoriamente, junto com a Nota Fiscal / Fatura, o Certificado de Regularidade de Situação do FGTS, e a Certidão Negativa de Débito para com o INSS.

5.6 O não cumprimento do contido no subitem anterior implicará na suspensão do pagamento, que só será processado após a apresentação das referidas Certidões, não podendo ser considerado atraso de pagamento e, em consequência, não cabendo ao BANPARÁ qualquer ônus financeiro (correção, reajuste, atualização, juros, multas, etc.).

5.7 Após 24 (vinte e quatro) meses, contados do início da prestação dos serviços, e assim sucessivamente, os valores em Reais (R\$) previstos nas Tabelas Anexas serão reajustados por meio de negociação entre as partes,

considerando como limite o índice do IPCA, do IBGE, referente ao período, ou, caso este não seja divulgado, por qualquer outro índice que vier a ser estabelecido pelo Governo Federal

- 5.8 Se, em virtude de lei subsequente, vier a ser admitida correção de obrigações contratuais em periodicidade inferior à prevista na legislação vigente, as partes desde já concordam que a correção do valor constante nesta cláusula passará a ser feita mediante acordo entre as partes.
- 5.9 Fica condicionado o pagamento à contratada após iniciada, efetivamente, a prestação dos serviços de processamento de cartões BANPARÁ, objeto deste contrato. Durante o período de implantação não serão devidos nem remunerados, nem ressarcidos quaisquer valores à contratada, referentes a serviços, despesas ou pagamentos.
- 5.10 O Banco efetuará o pagamento via crédito em conta corrente a ser aberta pela licitante vencedora 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.
- 5.11 Nenhum pagamento será efetuado à licitante vencedora, enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for imposta em virtude de penalidade ou inadimplência contratual.
- 5.12 Sem prejuízo ao pagamento das multas estipuladas no contrato, o Banco poderá suspender quaisquer pagamentos devidos à licitante vencedora, sem incorrer em ônus adicionais, sempre que sua área de TI constatar a ocorrência de atrasos na execução do objeto contratado, retomando-os tão logo tais atrasos sejam completamente eliminados, nos termos de parecer da área de TI.
- 5.13 Todo e qualquer prejuízo ou responsabilidade, inclusive perante o Judiciário e órgãos administrativos, atribuídos ao Banco, oriunda de problemas na execução do contrato por parte da licitante vencedora, serão repassadas a esta e deduzidas do pagamento realizado pelo Banco, independente de comunicação ou interpelação judicial ou extrajudicial.
- 5.14 No preço apresentado pela licitante já estão incluídos todos os tributos e demais encargos que incidam ou venham a incidir sobre o contrato, assim como contribuições previdenciárias, fiscais e parafiscais, PIS/PASEP, FGTS, IRRF, emolumentos, seguro de acidente de trabalho, e outros, ficando excluída qualquer solidariedade do Banco, por eventuais autuações.
- 5.15 De acordo com a legislação tributária e fiscal em vigor, será efetuada a retenção na fonte dos tributos e contribuições incidentes no objeto contratado.
- 5.16 Havendo necessidade de realização de serviços por profissionais residentes ou não residentes no em Belém-PA, as despesas com passagens aéreas, deslocamentos, estadias e refeições, serão arcadas pela licitante vencedora.
- 5.17 Uma vez configurado o inadimplemento contratual, o redutor de fatura que tratam os itens referentes ao SLA será deduzida do pagamento

devido ao BANPARÁ, independente de comunicação ou interpelação judicial ou extrajudicial, sendo que a fatura a ser entregue ao Banco já conterá a descrição e o valor deduzido.

6. FISCALIZAÇÃO

- 6.1 O Banpará efetuará, sob sua exclusiva competência e responsabilidade, a fiscalização dos serviços objeto do contrato, cabendo verificar, se no seu desenvolvimento, estão sendo cumpridas as suas cláusulas, bem como autorizar os pagamentos devidos e participar de todos os atos que se fizerem necessários para o fiel cumprimento do contrato.
- 6.2 A fiscalização atuará até o término do contrato e será exercida no interesse exclusivo do Banpará e sua atuação não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA quanto às suas obrigações e responsabilidades contratuais, inclusive quanto a terceiros, por qualquer irregularidade.
- 6.3 Não obstante a licitante vencedora seja a única e exclusiva responsável pela execução do objeto contratado, o Banco reserva-se o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude desta responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização da licitante vencedora, diretamente, pelo Banco ou por outros prepostos especialmente designados.

7. PRAZO DE IMPLANTAÇÃO

- 7.1 O prazo máximo para a conclusão da implantação dos serviços contratados, será de 90 (Noventa) dias após a assinatura do contrato. A critério da contratante, poderá ser concedido um prazo adicional de 30 (Trinta) dias. Até o final do prazo concedido, todo o processamento de cartões Banpará já deverá estar homologado para ser realizado pelo sistema da Contratada.
- 7.2 Na hipótese de descumprimento, pela Contratada, do prazo de implantação previsto acima, esta estará sujeita ao pagamento de multa estipulada no contrato, sem prejuízo das perdas e danos e lucros cessantes sofridos pelo Banco.
- 7.3 Na Implantação dos serviços contratados no Banco, no desenvolvimento e implantação de novos produtos, a Contratada deverá elaborar um cronograma e submetê-lo à área técnica responsável do Banco para avaliação.
- 7.3.1 O cronograma relativo ao Plano de Implantação dos serviços contratados deverá ser elaborado e entregue **no prazo máximo de 10 (dez) dias**, contados da assinatura do contrato. Os ônus decorrentes da elaboração, apresentação e implementação (ações da contratada) serão de responsabilidade da contratada.
- 7.3.2 Em caso de descontinuidade do seu sistema de processamento, a Contratada deverá substituí-lo por um

produto similar após aprovação pelo Banco, bem como deverá realizar a migração do banco de dados e todo desenvolvimento necessário para a continuidade do serviço com, no mínimo, a qualidade, segurança e a agilidade proporcionada pelo sistema descontinuado, sem nenhum ônus ao Banco.

- 7.4 Ao término do contrato de processamento, ou em caso de rescisão contratual, se a Contratante optar pela migração do processamento para outra empresa, a Contratada deverá manter toda a Gestão do processamento, conforme este edital, apresentar um Plano de Migração do Processamento e dar todo o suporte necessário para viabilizar a migração até a sua efetiva implantação preferencialmente no prazo de 90 dias, podendo ser negociado entre as partes.

8. OBRIGAÇÕES

8.1 DA CONTRATADA:

Para consecução dos objetivos previstos neste Termo, a CONTRATADA, além das obrigações definidas no Edital e Contrato, ou estabelecidas em lei, também se obriga a:

- 8.1.1 Prestar, por sua conta e risco, usando meios e pessoal próprios, os serviços especializados.
- 8.1.2 Responsabilizar-se pela integral prestação de serviços, inclusive no que se referir à inobservância da legislação em vigor;
- 8.1.3 Reparar ou corrigir, às suas expensas, no todo ou em parte, os vícios resultantes da má execução dos serviços objeto do Contrato;
- 8.1.4 Responder civil e penalmente por quaisquer danos materiais ou pessoais ocasionados ao BANPARÁ e/ou a terceiros na prestação dos serviços objeto deste contrato;
- 8.1.5 Providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pelo BANPARÁ na execução dos serviços contratados;
- 8.1.6 Efetuar o pagamento de seus empregados no prazo previsto na legislação, independentemente do recebimento da fatura;
- 8.1.7 Efetuar os pagamentos de todos os tributos, contribuições fiscais, parafiscais, trabalhistas e previdenciários que incidam direta ou indiretamente sobre o contrato firmado ou seu objeto, ficando, desde logo, convencionado que o BANPARÁ poderá descontar de qualquer crédito da CONTRATADA a importância correspondente a eventuais pagamentos desta natureza, que

porventura venha a efetuar por imposição legal, podendo também, o BANPARÁ exigir, se e quando necessário, a apresentação dos respectivos comprovantes de quitação dos períodos anteriores;

- 8.1.8 Manter, durante a vigência do contrato, todas as condições de habilitação, incluindo a atualização de documentos de controle da arrecadação de tributos e contribuições federais e outras legalmente exigíveis, junto ao BANPARÁ;
- 8.1.9 Participar, através de representante legal com poderes para decidir em nome da empresa, de todas as reuniões e atividades de coordenação, planejamento, acompanhamento e avaliação que venham ser convocadas pelo BANPARÁ;
- 8.1.10 Manter em seu quadro de funcionários pessoal apto a prestar serviços com civilidade e cortesia com o pessoal do BANPARÁ; e que atendam aos seguintes requisitos:
- 8.1.10.1 Possuir bons princípios de urbanidade;
- 8.1.10.2 Possuir atitude, postura e comportamento condizentes com o decoro da profissão;
- 8.1.10.3 Pertencer ao quadro de empregados da CONTRATADA.
- 8.1.11 Não se estabelecerá qualquer vínculo de natureza trabalhista, previdenciária ou acidentária, entre o BANPARÁ e os funcionários da CONTRATADA, necessários à execução dos serviços contratados, ficando a cargo desta última todas as obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais, securitárias ou acidentárias, decorrentes do vínculo empregatício existente entre ela e seus funcionários. Ocorrendo qualquer reclamação trabalhista de qualquer destes funcionários, durante o período de vigência deste contrato, que de qualquer forma afete o BANPARÁ, a CONTRATADA assumirá prontamente, de forma integral e sem quaisquer limitações, todas as responsabilidades, isentando o BANPARÁ de forma expressa e inquestionável.
- 8.1.12 Executar os serviços previstos neste contrato através de pessoas idôneas, assumindo total responsabilidade por quaisquer danos ou faltas que as mesmas venham cometer no desempenho de suas funções, obrigando-se inclusive, a indenizar a CONTRATANTE por todos os danos e prejuízos que ocasionarem;
- 8.1.13 Dar ciência ao BANPARÁ, imediatamente, e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços, bem como prestar os esclarecimentos que forem solicitados pelo BANPARÁ, cujas reclamações se obriga a atender prontamente;

- 8.1.14 A CONTRATADA fornecerá arquivos monetários que possibilitem ao BANPARÁ a disponibilização de informações para agências, via sistema, consulta de saldo de clientes e automatização da transferência de dados monetários e cadastrais para o sistema de controle de prejuízo;
- 8.1.15 A CONTRATADA fica obrigada a reparar os danos causados por ela e/ou por seus funcionários ao BANPARÁ, em razão do serviço contratado, desde que o mesmo tenha sido prestado em desacordo com os padrões de qualidade acordados entre as partes.
- 8.1.16 A CONTRATADA não poderá agregar, mesmo que sem a incidência de custos adicionais, novos produtos e serviços aos cartões de emissão do BANPARÁ, sem prévia e expressa aprovação do banco.
- 8.1.17 A CONTRATADA não poderá, em nenhuma hipótese, utilizar e/ou disponibilizar para terceiros os dados e relações de portadores dos cartões de emissão do BANPARÁ, para qualquer finalidade que seja, incluindo mala-direta ou outro tipo de comunicação, oferta de produtos e serviços, etc.
- 8.1.18 A CONTRATADA deverá disponibilizar completa infra-estrutura computacional, operacional e de pessoal, no intuito de atender todos os padrões de qualidades e diferenciais dos cartões do BANPARÁ, nos moldes definidos expressamente neste instrumento e seus ANEXOS;
- 8.1.19 Prestar serviço de manutenção de Sistema e adequação de Software aplicativo às necessidades do BANPARÁ - desenvolvimento de rotina, Interface e aperfeiçoamento - bem como na realização de alterações por determinação das bandeiras ou por mudanças na política econômica ou ainda, de ordem legal;
- 8.1.20 Manter os arquivos necessários exigidos pelas MASTERCARD e VISA International e pela legislação aplicável;
- 8.1.21 Fornecer treinamento de implantação, por sua conta, para os funcionários do BANPARÁ designados como responsáveis pelos cartões. O local para treinamento deverá ser nas instalações do BANPARÁ.
- 8.1.22 Assessorar o BANPARÁ em todos os serviços relacionados à administração de cartão de crédito;
- 8.1.23 Comprovar, sempre que solicitado pelo BANPARÁ, o pagamento dos tributos que incidirem sobre a execução dos serviços prestados;
- 8.1.24 Submeter à apreciação e aprovação prévia do BANPARÁ qualquer serviço que envolva remuneração, seja a terceiros, seja a CONTRATADA, cujos preços não estejam previstos no contrato;
- 8.1.25 Manter o padrão de qualidade exigido pelo mercado e pelas BANDEIRAS, relativamente à expedição de Welcome Kit, que deverá ser previamente aprovado pelo BANPARÁ;
- 8.1.26 Disponibilizar, através de teleprocessamento, todos

os dados relativos à movimentação de cada conta, possibilitando ao BANPARÁ trabalhar esses dados para a apuração de rentabilidade por agência, conta e modalidade de cartão.

- 8.1.27 Com o objetivo de assegurar que todas as condições acordadas estejam sendo cumpridas para a prestação dos serviços, a CONTRATADA concorda que o BANPARÁ, audite, durante o horário comercial e mediante prévia comunicação à CONTRATADA, todos os serviços prestados ao BANPARÁ, utilizando recursos próprios ou auditores independentes.
- 8.1.28 Deverá a contratada arcar com todos os custos referentes a qualquer necessidade tecnológica, para efetivação dos serviços contratados, como aquisição de links e equipamentos de comunicação e demais equipamentos necessários à prestação dos serviços.
- 8.1.29 Observar as normas e procedimentos internos do BANPARÁ no que se refere à segurança (política de segurança, conforme Anexo XVI deste termo) e sigilo dos dados manuseados, bem como no que é pertinente à documentação (termo de confidencialidade), sobre os quais se obriga a dar ciência a seus funcionários, que tiverem acesso nas dependências do Banco, e aos que possuem acesso remoto
- 8.1.30 Observar as normas e procedimentos internos do BANPARÁ no que se refere aos REQUISITOS DE SEGURANÇA PARA OS CONTROLES DE ACESSO AOS SISTEMAS INFORMATIZADOS, conforme Anexo XI deste termo;
- 8.1.31 Observar as informações indicadas no MODELO DE TELA PARA CONTROLES DE ACESSO AOS SISTEMAS INFORMATIZADOS, conforme Anexo XII, não sendo obrigatoriamente necessário o mesmo layout, disponibilizando apenas as informações que constam no modelo. Caso a CONTRATADA possua um sistema diferente, o mesmo deverá ser homologado entre as partes;
- 8.1.32 Observar as informações indicadas nos MODELOS DE TELA PARA OS SISTEMAS INFORMATIZADOS DO BANPARÁ, conforme Anexo XIV, não sendo obrigatoriamente necessário o mesmo layout. Caso a CONTRATADA possua um sistema diferente, o mesmo deverá ser homologado entre as partes;
- 8.1.33 Não subcontratar, os seguintes objetos desta contratação: Processamento, Atendimento Telefônico, Prevenção a Fraude, Back Office (contabilidade, suporte e gestão operacional, intercâmbio), Programa de Recompensas, sendo que caso a CONTRATADA deseje subcontratar

qualquer outra parte do objeto deste termo, será obrigatória a anuência da CONTRATANTE;

- 8.1.34 Manter garantia contra bugs (falhas de programação);
- 8.1.35 Observar os prazos apresentados no cronograma de execução do serviço, bem como o prazo de entrega deste;
- 8.1.36 Dar ciência ao BANPARÁ, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade verificada na execução dos serviços;
- 8.1.37 Manter absoluto sigilo quanto às informações contidas nos equipamentos, documentos e/ou materiais manipulados por seus empregados, dedicando especial atenção à sua guarda, permitindo que este, a qualquer tempo, fiscalize o seu uso;
- 8.1.38 **A CONTRATADA obriga-se, durante o curso do contrato e após o seu término, ao mais completo e absoluto sigilo com relação a toda informação de qualquer natureza referente às atividades do Banco, das quais venha a ter conhecimento ou às quais venha a ter acesso por força do cumprimento do contrato, não podendo sob qualquer pretexto, utilizá-las para si, invocar, revelar, reproduzir ou delas dar conhecimento a terceiros, responsabilizando-se em caso de descumprimento da obrigação assumida por eventuais perdas e danos e sujeitando-se às cominações legais, nos termos da Lei 4.595 de 31.12.1964 e demais leis correlatas.**

8.2 DO BANPARÁ

Para consecução dos objetivos previstos, o BANPARÁ, além das obrigações definidas em outros documentos, ou estabelecidas em lei, obriga-se a:

- 8.2.1 O BANPARÁ será responsável pela definição dos parâmetros a serem aplicados pela CONTRATADA e necessários à prestação dos serviços contratados;
- 8.2.2 Comunicar à CONTRATADA, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, toda política mercadológica que produza significativas alterações na base de usuários e/ou estabelecimentos, ou ainda nos fluxos operacionais, necessitando, assim, investimentos ou adequações da estrutura operacional da CONTRATADA;
- 8.2.3 Cumprir, durante o prazo do contrato, inclusive no período de prévio aviso, todas as disposições contratuais;
- 8.2.4 O BANPARÁ será responsável por ressarcir à CONTRATADA, todas as despesas decorridas de falhas de ações de responsabilidade do BANPARÁ, tais como falta ou definição incorreta de parâmetros e outras ações que

- acarretam tais despesas indevidas;
- 8.2.5 Correrão por conta exclusiva do BANPARÁ quaisquer danos ocasionados por atos praticados pelos portadores dos cartões, que quando da concessão do mesmo pelo BANPARÁ, eram insolventes, declarados assim judicialmente ou conste no SERASA, ou em qualquer outro órgão de controle e consulta, demonstrado o estado de insolvência, bem como, tenham contra si inquéritos policiais concluídos ou em andamento, além de processos crime, em especial àqueles que tenham por objeto crime contra o patrimônio;
- 8.2.6 Definir as políticas de preços (anuidades e outras taxas devidas pelos TITULARES do cartão), encargos, concessão de crédito, cobrança e estratégias de "marketing", sendo que a contratada prestará consultoria contratante nesses aspectos.
- 8.2.7 Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato;
- 8.2.8 Permitir que o pessoal credenciado da CONTRATADA tenha livre acesso ao local de execução dos serviços ora contratados;
- 8.2.9 Fornecer à CONTRATADA todas as informações que esta necessitar para poder cumprir adequadamente o contrato;
- 8.2.10 Não utilizar os empregados da CONTRATADA em outras atividades que não as especificadas em contrato.
- 8.2.11 Efetuar o pagamento mensalmente da nota fiscal/fatura apresentada pela CONTRATADA, conforme o prazo e as condições estabelecidas.

9. REQUISITOS DE SEGURANÇA FÍSICA E LÓGICA

A contratada deverá garantir:

- 9.1 O sigilo, integridade e confidencialidade de todas as informações do BANPARÁ, bem como de seus clientes e suas respectivas transações de forma que não exista a possibilidade de que ninguém na contratada possa ter acesso a senhas e outros dados sigilosos dos clientes do BANPARÁ;
- 9.2 Os equipamentos e sistemas, assim como as trocas de arquivos e os arquivos deverão estar protegidos por Antivírus, criptografia e Firewall, com capacidade e atualização que garantam a segurança das informações e dos arquivos;
- 9.3 Identificação das pessoas que acessam e operam o sistema com as informações do BANPARÁ;
- 9.4 Log de todas as manutenções e operações de acesso

às informações do BANPARÁ, devendo este estar disponível para consultas durante o período de vigência do contrato. Não será necessário disponibilizar o log das consultas de catálogos de prêmios, realizadas pelos Participantes do Programa de Recompensas;

- 9.5 A contratada se compromete a entregar relatórios descritivos (a pedido do BANPARÁ) de seus sistemas de segurança para análise das áreas técnicas do BANPARÁ, e, ainda, a implementar updates e upgrades quando recomendado pela contratante, em caso desta justificadamente avaliar como inadequado o nível da segurança no trato das informações e arquivos;
- 9.6 A contratada se compromete, ainda, a permitir o acesso e a apoiar com todas as informações necessárias à realização de auditorias periódicas de segurança e/ou de requisitos operacionais pelo BANPARÁ, nas instalações da contratada, incluindo o seus computadores e sistemas onde estarão instalados os recursos necessários ao processamento dos dados do BANPARÁ;
- 9.7 Plano de Contingência visando proteção contra a paralisação dos serviços;
- 9.8 Política de segurança e normas para administração do ambiente, com definição clara das políticas de backup e armazenamento;
- 9.9 Controle de acesso físico das instalações, de forma a garantir que somente pessoas autorizadas tenham acesso;
- 9.10 TRANSFERÊNCIA ELETRÔNICA DE DADOS: Toda transmissão de dados entre o BANPARÁ e a CONTRATADA deverá ser efetuada com a utilização de protocolos seguros, salvo em caso de determinação contrária expressa formalmente pelo BANPARÁ;
- 9.11 Todos os dados que sejam transmitidos entre o BANPARÁ e a CONTRATADA devem, quando considerados sensíveis pelo BANPARÁ, ser criptografados antes da transmissão, utilizando algoritmos definidos pelo BANPARÁ;
- 9.12 Para a troca de dados (arquivos ou mensagens) a contratada deverá utilizar o software Connect:Direct, necessário à transferência de dados entre sistemas. Mediante prévio entendimento e em caso de autorização da contratante, poderão ser adotados outros. O protocolo utilizado para a troca de arquivos será SSL ou TLS;
- 9.13 Ao seu exclusivo critério, o BANPARÁ poderá avaliar a utilização de outra solução para troca eletrônica de dados sugerida pela contratada.
- 9.14 A Contratada manterá durante a execução deste contrato, sob pena de aplicação de sanções previstas, as condições Gerais de Segurança, conforme a seguir:
- 9.14.1 A CONTRATADA deverá possuir Política de Segurança formalizada e em conformidade com as melhores práticas do mercado, tendo como base as normas NBR ISO / IEC 27002 (Código de Prática para Gerenciamento de Segurança da Informação) e NBR ISO / IEC 27001

(Requisitos para Gerenciamento de Sistemas de Segurança da Informação), para ser entregue ao BANPARÁ.

- 9.14.2 A CONTRATADA deverá apresentar Relatório de Compliance (ROC) ao Payment Card Industry Data Security Standard (PCI-DSS) emitido por um QSA (Qualified Security Assessor) reconhecido pelo PCI Security Standards Council, com toda a listagem disponibilizada no sítio de internet localizado em <https://www.pcisecuritystandards.org>.
- 9.14.3 Em não tendo ainda obtido o ROC, a CONTRATADA deverá apresentar Cronograma e Plano de Ações com metas para compliance que atenda, no mínimo, o cronograma explicitado pelas bandeiras VISA e MASTERCARD;
- 9.14.4 A existência do ROC não exime a CONTRATADA de manter todos os controles indicados pela norma PCI-DSS, nem de suas responsabilidades com a segurança e proteção das informações que estão sob sua guarda durante a vigência do contrato;
- 9.14.5 A CONTRATADA deverá assinar, juntamente com o contrato, um Termo de Responsabilidade, Sigilo e Confidencialidade (ANEXO VIII), formalizando seu compromisso com a manutenção do sigilo e da confidencialidade das informações do BANPARÁ;
- 9.14.6 A infra estrutura do centro de processamento de dados, centros de atendimento e monitoração deve possuir mecanismos de segurança física e lógica necessárias para garantir a segregação e segurança das informações e do ambiente operacional;
- 9.14.7 Toda informação pertinente ao BANPARÁ, ativa ou em mídias de backup, deve retornar a este quando do término do contrato ou de sua rescisão (por qualquer motivo), no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados do evento, efetuando-se, após a validação do BANPARÁ, a eliminação de todas aquelas informações do BANPARÁ até então armazenadas no ambiente da licitante;
- 9.14.8 Para os equipamentos fornecidos ou disponibilizados ao BANPARÁ pela CONTRATADA deverão ser adotados os procedimentos de manutenção de equipamentos recomendados pelo fabricante, sendo somente permitida a retirada de unidades de armazenamento de dados - tais como discos rígidos, smart-cards, tokens, cd, fitas etc. - com a autorização expressa do BANPARÁ e após o apagamento, através de ferramentas de destruição segura de dados das informações armazenadas nestas mídias (utilizando técnicas ou softwares conhecidos como data wiping, disk wiping ou similares), salvo situações de contingência e mediante prévia anuência do BANPARÁ

9.14.9 A CONTRATADA deverá permitir que o BANPARÁ, ou empresa por ele contratada, audite, in loco, os processos e ambientes de tecnologia utilizados para cumprimento do objeto do Contrato.

9.14.10 Todas as condições gerais de segurança, controles de segurança lógica e controles de segurança física contidas neste Termo, estendem-se às empresas que porventura sejam subcontratadas pela CONTRATADA.

9.15 CONTROLES DE SEGURANÇA LÓGICA

9.15.1 Todos os sistemas e/ou soluções de software da CONTRATADA devem garantir a gravação de trilha de auditoria para reconstituição de eventos ocorridos a qualquer tempo durante a vigência do contrato, incluindo, mas não se limitando a: acessos individuais aos dados, ações executadas por indivíduos com ou sem privilégios administrativos, tentativas de acesso inválidas, uso de mecanismos de identificação e autenticação, inicialização dos logs, criação e deleção de componentes de sistema, inserção ou troca de chaves criptográficas.

9.15.2 A CONTRATADA deverá colocar à disposição do BANPARÁ soluções de software preferencialmente com acesso via internet que possibilitem:

9.15.2.1 O controle de acesso às funcionalidades da aplicação através de perfis de usuários;

9.15.2.2 A administração dos usuários e dos perfis através de uma interface de fácil interpretação e visualização, permitindo a extração de relatórios do tipo: usuários cadastrados e respectivos perfis, relatórios de log de acesso, entre outras informações de administração e gerenciamento de usuários.

9.15.2.3 A autenticação de usuários através de um código de identificação único acrescido de senha e/ou outro mecanismo seguro de identificação (token, smart card, biometria etc.);

9.15.2.4 Ao BANPARÁ acesso on-line às trilhas de auditoria, em conformidade ao anexo XV deste termo;

9.15.3 Toda solução web disponibilizada ao BANPARÁ e/ou seus clientes pela CONTRATADA deverá ser desenvolvida dentro do conceito de "site seguro";

9.15.4 A CONTRATADA deverá manter implantado e em pleno funcionamento um HSM (Hardware Security Module), compatível com a norma FIPS 140-2 nível 3, para geração e guarda de chaves criptográficas e processamento de algoritmos criptográficos, utilizados ou que venham a ser utilizados pelo BANPARÁ, e obedecendo às melhores práticas de mercado;

- 9.15.5 A CONTRATADA deverá manter uma rede segmentada e protegida, possuindo firewall que separe a rede do prestador e a rede do BANPARÁ, bem como limite o tráfego àqueles protocolos que são necessários à prestação do serviço;
- 9.15.6 As redes utilizadas terão seus protocolos de comunicação ou acesso definidos pelo BANPARÁ, e salvo por necessidades operacionais e mediante anuência do BANPARÁ, poderão ser determinadas pela CONTRATADA
- 9.15.7 A CONTRATADA deverá estabelecer padrões de configuração de infra-estrutura, incluindo servidores, firewalls, roteadores e outros, que tratem possíveis vulnerabilidades e estejam consistentes com as definições de segurança da indústria de cartões de pagamento (Payment Card Industry Data Security Standard - PCI-DSS);
- 9.15.8 Os padrões de configuração de infra-estrutura da Contratada devem ser formalmente testados e sua configuração revisada e atualizada a cada 6 (seis) meses, pelo menos;
- 9.15.9 Toda transmissão de dados entre o BANPARA e a CONTRATADA deverá ser efetuada com a utilização de protocolos seguros, salvo em caso de determinação contrária expressa formalmente pelo BANPARÁ.
- 9.15.10 Todos os dados que sejam transmitidos entre o BANPARÁ e a CONTRATADA devem, quando considerados sensíveis pelo BANPARÁ, ser criptografados antes da transmissão, utilizando algoritmos definidos pelo BANPARÁ;
- 9.15.11 Os servidores e estações da CONTRATADA que venham a ser conectados à rede do BANPARÁ ou disponibilizados para serviços do BANPARÁ devem ser providos de antivírus, funcional e permanentemente atualizado.

9.16 CONTROLES DE SEGURANÇA FÍSICA

- 9.16.1 A CONTRATADA deve utilizar controles adequados para restringir o acesso aos ambientes que suportam os sistemas e equipamentos que mantêm o processamento das informações do BANPARÁ;
- 9.16.1.1 O acesso de usuários a estes ambientes deve ser controlado, preferencialmente, através de catracas eletrônicas e/ou fechaduras eletromagnéticas, acionadas através de cartões magnéticos ou outras tecnologias validadas pelo BANPARA, e preferencialmente

monitorado por CFTV (Circuito Fechado de Televisão), e suas atividades devem ser passíveis de rastreamento por, no mínimo, 180 dias;

9.16.2 A CONTRATADA deve manter guarda segura das mídias de backup, mantendo os mesmos critérios de segurança (restrições de acesso) estabelecidos na sua forma original, tanto internamente como em ambiente externo e seguro (off-site);

9.16.3 Quando realizado o transporte de quaisquer tipos de mídias com dados do BANPARA, estes dados devem estar criptografados. Caso isto não seja possível (fitas de backup, por exemplo), deve ser provido um meio seguro de transporte que mantenha a confidencialidade e integridade dos dados do BANPARÁ.

10. PRAZO DO CONTRATO

10.1 O contrato terá vigência de 24 (vinte e quatro) meses, prorrogáveis até o limite previsto na lei 8.666/93.

11. MOTIVOS PARA RESCISÃO DO CONTRATO

11.1 Constituem motivos para a rescisão do Contrato, se a contratada:

11.1.1 Subcontratar, os seguintes objetos desta contratação: Processamento, Atendimento Telefônico, Prevenção a Fraude, Back Office (contabilidade, suporte e gestão operacional, intercâmbio), Programa de Recompensas, sendo que caso a CONTRATADA deseje subcontratar qualquer outra parte do objeto deste termo, será obrigatória a anuência da CONTRATANTE;

11.1.2 Associar-se com outrem, ceder ou transferir a terceiros, no todo ou em parte o presente contrato, sem prévia autorização do BANPARÁ;

11.1.3 Desatender as determinações regulares do responsável no BANPARÁ pelo acompanhamento e fiscalização da execução do contrato, assim como as de seus superiores;

11.1.4 Alterar sua finalidade social ou a sua estrutura, de forma que, a juízo do BANPARÁ venha a prejudicar a execução do presente contrato;

11.1.5 Agir com imperícia, negligência, imprudência ou desídia na prestação dos serviços ou no fornecimento de informações ao BANPARÁ;

11.1.6 Promover a lentidão do seu cumprimento, levando o BANPARÁ a comprovar a

impossibilidade da conclusão dos serviços nos prazos estipulados;

- 11.1.7 Promover o atraso injustificado no início da prestação dos serviços;

12. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 12.1 Os cartões descritos no objeto são produtos da contratante, sendo de sua total responsabilidade todas as decisões mercadológicas e estratégicas. Do mesmo modo, receitas e despesas operacionais dos cartões inerentes ao próprio negócio (não dos serviços de administração operacional, prestados pela contratada, também objeto deste contrato), pertencem à contratante. Assim, as receitas de anuidades, taxas de desconto, juros, encargos de financiamento e mora, e demais receitas operacionais não decorrentes deste contrato, bem como as despesas de vendas, financeiras, as decorrentes de fraude, inadimplemento e quaisquer outras despesas operacionais não decorrentes do contrato, são todas da contratante, que também é a única proprietária do banco de dados constituído pelas informações cadastrais fornecidas pelos titulares dos cartões. À contratada cabe a administração operacional do processo, acatando as normas mercadológicas, estratégicas e financeiras ditadas pela contratante, respeitados os limites contratuais e legais. A contratada é responsável pela segurança e manutenção do sigilo da base de dados.
- 12.2 As partes acordam que a contratada não será responsável por eventuais insucessos mercadológicos, financeiros ou de qualquer outra natureza dos cartões de emissão da contratante, desde que o fato gerador do resultado não decorra de ato atribuível e devidamente comprovado, de funcionários e/ou prepostos da contratada.
- 12.3 As alterações contratuais só serão válidas se processadas por escrito, através de Aditivos, devidamente assinados e rubricados pelos representantes legais da contratante.
- 12.4 Os entendimentos mantidos pelas partes deverão ser sempre por escrito, ressalvados os casos determinados pela urgência, quando deverão ser confirmados posteriormente, por escrito, dentro das 72 (setenta e duas) horas seguintes.
- 12.5 Os sistemas de computador (softwares), utilizados pela contratada para a execução do contrato, deverão ser da contratada, ou de terceiros, devidamente licenciados para uso.
- 12.6 O Contrato juntamente com este termo de referência e anexos, o Edital, seus respectivos anexos, serão os únicos instrumentos legais e reguladores dos serviços.
- 12.7 Estará isenta a contratada de incidir em qualquer reparação de danos, nos casos de utilização de cartão que tenha sido objeto de furto, roubo ou clonagem, salvo se ela conceder autorização para transação de

compra e/ou saque com cartão bloqueado.

- 12.8 A contratada, em conjunto com o BANPARÁ participará de todas as negociações relativas a apuração de prejuízo, provendo todos os meios de provas necessários, no intuito de apurar e avaliar os aludidos prejuízos.
- 12.9 **A CONTRATADA deverá seguir rigorosamente a política de segurança da informação, bem como, o termo de confiabilidade, zelo e responsabilidade sobre os bens de informação do Banco, sobre os quais se obriga a dar ciência a seus funcionários, que ora, tiverem acesso nas dependências do Banco, ora, os que possuírem acesso remoto.**
- 12.10 **A ausência ou omissão da fiscalização do Banco não eximirá a CONTRATADA das responsabilidades oriundas deste contrato.**
- 12.11 **Todos os softwares e recursos computacionais utilizados pela CONTRATADA, necessários para o atendimento do objeto do contrato, deverão ser devidamente legalizados, em conformidade com as leis de Software (nº 9.609/98) e do Direito Autoral (nº 9.610/98).**
- 12.12 **Caso haja a necessidade de alocar equipamentos de informática nas dependências do Banco, de propriedade da CONTRATADA, como: computadores, switches, hubs, roteadores, impressoras, os mesmos deverão, obrigatoriamente, antes de conectar-se com a rede corporativa, estar de acordo com a Política de Segurança, bem como com o Termo de Responsabilidade e Sigilo de Informações do Banco.**
- 12.13 **Caso haja necessidade de acessos remotos, por parte dos funcionários da CONTRATADA, o Banco deverá se informado, por escrito, da necessidade de utilização do referido meio e a empresa que está de acordo com a Política de Segurança, bem como com o Termo de Responsabilidade e Sigilo de Informações do Banco.**
- 12.14 Para se garantir o fiel cumprimento de todas as cláusulas e condições do contrato, a CONTRATADA deverá optar por uma das modalidades de garantia previstas nos incisos de I a III, do parágrafo primeiro, do art. 56, da Lei Nº 8.666/93.
- 12.15 Fica a critério do Banpará, solicitar a qualquer momento a atualização dos REQUISITOS DE SEGURANÇA PARA OS CONTROLES DE ACESSO AOS SISTEMAS INFORMATIZADOS para versões posteriores, conforme anexo XI.
- 12.16 Em caso de renovação de contrato a CONTRATADA deve, obrigatoriamente fornecer ao BANPARÁ os seguintes documentos:
- 12.16.1 Prova de regularidade para com as Fazendas Públicas Federal (inclusive Dívida Ativa), Estadual (se a sede da empresa for no estado do Pará, a comprovação se dará por meio de duas certidões: a de natureza tributária e não tributária) e Municipal [se a sede da empresa for no município de Belém, a comprovação se dará por meio de 02 Certidões: Negativa de Débito (ou equivalente) e de Regularidade Fiscal];

- 12.16.2 Prova de regularidade junto ao Instituto Nacional de Seguridade – INSS, através de apresentação de Certidão Negativa de Débito - CND;
- 12.16.3 Certificado de Regularidade do FGTS, emitido pela Caixa Econômica Federal;
- 12.16.4 Certidão negativa de falência ou recuperação judicial ou extrajudicial expedida pelo distribuidor da sede da licitante, dentro de seu prazo de validade;
- 12.16.5 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 3 (três) meses da data da Sessão Pública. Deve ser nomeado os valores do ativo circulante (AC) e do passivo circulante (PC), de modo a extrair-se Índice de Liquidez Geral (LG), Índice de Liquidez Corrente (LC) e Solvência Geral, igual ou superior a um (>1), resultante da aplicação da seguinte fórmula:

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

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

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

13. **Em caso de necessidade de instalação de software no Banpará deverá ter compatibilidade com a seguinte plataforma:**

- Modelo de duas/três ou mais camadas
- Arquitetura: Orientada a Serviço, Cliente\Servidor, WEB, Mobile
- Paradigma de Desenvolvimento: Orientado a Componentes, Orientação a Objeto ou Estrutural.
- Banco de Dados: Relacional SQL Server 2005 - Transact-SQL ou superior.
- Protocolos de Comunicação: X25, UDP, TCP/IP;
- Sistema Operacional: Família Windows 2K/XP e/ou superior

14. **Horário de Serviços nas Instalações do Banpará**

- 14.1 Quando executados nas dependências do banco, os serviços de manutenção serão realizados em jornadas de 8 horas diárias em dias úteis bancários, salvo em situações de falhas da aplicação e cumprimento de SLA.

15. Sigilo das Informações

- 15.1 A CONTRATADA obriga-se, durante o curso do Contrato e após o seu término, ao mais completo e absoluto sigilo com relação a toda informação de qualquer natureza referente às atividades do BANPARÁ, das quais venha a ter conhecimento ou às quais venha a ter acesso por força do cumprimento do presente Contrato, não podendo sob qualquer pretexto, utilizá-las para si, invocar, revelar, reproduzir ou delas dar conhecimento a terceiros, responsabilizando-se em caso de descumprimento da obrigação assumida por eventuais perdas e danos e sujeitando-se às cominações legais, nos termos da Lei 4.595 de 31.12.1964 e demais leis correlatas.
- 15.2 "Informações Confidenciais" significam os dados ou informações confidenciais desenvolvidas ou adquiridas pelo BANPARÁ ou pela Licitante vencedora e cuja divulgação ou utilização não autorizada, por qualquer das partes, poderá ser prejudicial a um ou a outro.
- 15.3 O BANPARÁ e a Licitante vencedora tratarão sigilosamente todas as informações confidenciais, produtos e materiais que as contenham, não podendo ser copiados ou reproduzidos, publicados, divulgados ou de outra forma colocados à disposição, direta ou indiretamente, de qualquer pessoa, a não ser empregados, agentes ou contratados do BANPARÁ e/ou da Licitante vencedora que deles necessitem para desempenhar as suas funções no Banco, sem que para tanto seja devido o consentimento prévio do BANPARÁ ou comunicado da Licitante vencedora.
- 15.4 As partes se obrigam a instruir sua equipe e prepostos a respeito das presentes disposições, as quais deverão ser observadas mesmo após o término ou cancelamento do futuro CONTRATO.

16. Relatórios de Acompanhamento

- 16.1 A comprovação do desenvolvimento dos serviços será feita por meio de Relatórios de Acompanhamento Mensal encaminhados ao Banpará, em língua portuguesa de acordo com os padrões ortográficos vigentes durante a execução do contrato conforme a seguir:
- 16.1.1 Elaboração e encaminhamento em meio impresso, magnético e digital de acompanhamento mensal, detalhando e documentando as atividades desenvolvidas no mês anterior, os quais deverão ser emitidos pelo sistema de gerenciamento de projetos e atividades a ser disponibilizado pela CONTRATADA;
- 16.1.2 Poderão constar dos relatórios de acompanhamento mensais tantos anexos quantos forem necessários, a critério da CONTRATADA, para documentar as atividades desenvolvidas.

ANEXO II-**1. RELAÇÃO E ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DOS MATERIAIS /
FORMULÁRIOS**

- 1.1. Apresentam-se aqui as especificações que devem ser respeitadas pela contratada na produção, armazenamento, controle de estoque, envelopamento e postagem de welcome kit, contratos, cartões/plásticos, faturas e correspondências, tudo em conformidade com exigências legais, padrões corporativos, certificações ou normas técnicas.
- 1.2. Outros encartes não especificados aqui podem ser desenvolvidos e produzidos pela contratante, cabendo à contratada o armazenamento, controle de estoque, envelopamento e postagem juntamente com os cartões ou faturas.
- 1.3. A contratante fornecerá a arte dos formulários e cartões em arquivo (em corel draw ou outra extensão de arquivo, a critério da Contratante, que possibilite a sua produção), cabendo à contratada a conversão do arquivo (se/quando necessário), a impressão, o manuseio, o arquivamento, o envelopamento e a postagem.
- 1.4. Para aprovação dos Formulários e Cartões, a contratada deverá apresentar prova gráfica para o NUMAC¹ e SUSER² antes da impressão definitiva em produção.

2. WELCOME KIT

2.1. Os Welcome kits dos Cartões Banpará são compostos por:

2.1.1. CARTÃO

- 2.1.1.1. Cartão plástico com informações cadastrais do cliente do Banco de forma que, por meio deste, ele possa realizar transações na função crédito e/ou na função débito (movimentação da conta corrente - saques e compras).
- 2.1.1.2. Caberá à contratada a personalização física e eletrônica dos cartões, confecção, gravação (tarja magnética e chip), emboço, controle e processamento do protocolo de entrega.
- 2.1.1.3. A contratante fornecerá a arte dos cartões em arquivo (em corel draw ou outra extensão de arquivo, a critério da Contratante, que possibilite a sua

¹ Núcleo de Marketing, Comunicação Institucional e de Responsabilidade Social – Av. Presidente Vargas, 251, 5º Andar, numac@banparanet.com.br.

² Superintendência de Retaguarda de Negócios – Av. Senador Lemos, 321. Fone: (091) 3348-3435.



produção), cabendo à contratada a impressão, manuseio, arquivamento, envelopamento e postagem.

2.1.1.4. Os cartões deverão estar em conformidade com as normas e padrões internacionais ISO/IEC 7810, ISO/IEC 7811, ISO/IEC 7816, ABNT, MASTERCARD, VISA e TECBAN.

2.1.1.5. Lâmina de PVC no padrão ISO/IEC 7810 ID-1:

NOTA: A lâmina de PVC será estampada de acordo com os perfis de personalização escolhidos pelo Banpará. Alterações no layout dos cartões poderão ser realizadas ao longo do contrato, inclusive em relação à orientação vertical ou horizontal do anverso.

2.1.2. PLÁSTICOS

2.1.2.1. Em PVC, fornecido por fabricante homologado pela(s) Bandeira(s)

2.1.2.2. Dimensões: conforme homologado pelos manuais da(s) Bandeira(s)

2.1.2.3. Aplicação de bandeiras, conforme definição da contratante, para cada tipo de cartão, de acordo com a sua funcionalidade

2.1.2.4. Embossamento e gravação de tarja magnética (trilhas) conforme definições da(s) Bandeira(s), em processo devidamente homologado por elas

2.1.2.5. Aplicação de marcas de parceiros, conforme definição da contratante, para cada tipo de cartão

2.1.2.6. Holograma e logomarca seguindo especificações da(s) Bandeira(s)

NOTA: Os plásticos embossados pela contratada, durante a vigência do contrato, terão validade de 48 (quarenta e oito meses) meses.

2.1.3. LAYOUT DO ANVERSO DO CARTÃO (PADRÃO BANDEIRA)

2.1.3.1. Embossamento de dados variáveis, conforme layout fornecido pela contratante

2.1.3.2. Logomarcas Banpará e Bandeiras em fundo com arte fornecida pela contratante

2.1.3.3. Símbolo holográfico conforme especificações da Bandeira.

2.1.4. LAYOUT DO VERSO DO CARTÃO (PADRÃO BANDEIRA)

2.1.4.1. Tarja magnética de alta coercitividade, laminada no verso do cartão.

2.1.4.1.1. Deve enquadrar-se no padrão HICO ISO 7811/6 (alta coercitividade), para leitura em equipamento convencional.

2.1.4.1.2. Largura, altura e posicionamento: De acordo com a arte fornecida pelo banco, respeitando as regras da Bandeira.

2.1.4.2. Painel de Assinatura Personalizado no verso do cartão, sobre "fundo nulo".

2.1.4.2.1. Largura, altura, posicionamento e texto: De acordo com a arte



fornecida pelo banco, respeitando as regras da Bandeira.

2.1.4.3. Fundo Nulo (elemento de segurança)

2.1.4.3.1. De acordo com a arte fornecida pelo banco, respeitando as regras da Bandeira.

2.1.4.4. C V V 2

2.1.4.4.1. De acordo com a arte fornecida pelo banco, respeitando as regras da Bandeira.

2.1.4.5. Texto "Assinatura Autorizada"

2.1.4.5.1. Impresso de acordo com a arte fornecida pelo banco, respeitando as regras da Bandeira.

2.1.4.6. Bandeiras

2.1.4.6.1. Impressas nas cores-padrão de cada uma e localizadas conforme modelo fornecido pela CONTRATANTE.

2.1.4.7. Texto "Instruções"

2.1.4.7.1. Impresso em 01 (uma) cor e posicionado conforme modelo fornecido pela CONTRATANTE.

2.1.4.8. Orientação

2.1.4.8.1. A orientação do verso do cartão deverá ser horizontal.

2.1.4.9. CHIP

2.1.4.9.1. O chip deverá estar em conformidade com EMV, ser capaz de suportar as aplicações e atender, rigorosamente, a todos os padrões das bandeiras MASTERCARD e VISA.

2.1.4.9.2. As demais especificações técnicas serão fornecidas à contratada quando do início das tratativas de implantação dos cartões com chip.

2.2. CONTRATO BANPARÁ BANDEIRA

2.2.1. A contratante fornecerá a arte do formulário (em corel draw ou outra extensão de arquivo, a critério da Contratante, que possibilite a sua produção), cabendo à contratada a impressão, manuseio, arquivamento, envelopamento e postagem.

2.2.2. Formato, Papel, Fonte, Cores e Impressão: Serão Definidos

futuramente pela Contratante.

2.3. ENVELOPE PLÁSTICO SEDEX AR (PADRÃO ECT)

- 2.3.1. Padrão homologado pela Empresa de Correios e Telégrafos.
- 2.3.2. Envelope plástico Formato: 270 x 155 mm
- 2.3.3. Cor de Impressão: 1x1, a ser informado pela contratante.

2.4. ETIQUETA PARA AFIXAR NO ENVELOPE SEDEX AR

- 2.4.1. Deverá ser colocada no anverso do envelope de remessa (SEDEX) para controle (layout fornecido pela contratante).
- 2.4.2. Papel, Gramatura, Cor de Impressão e Formato: A ser definido pela contratante.

2.5. FOLDER PORTA - CARTÃO/CARTA DE APRESENTAÇÃO

- 2.5.1. A contratante fornecerá a arte do formulário (em corel draw ou outra extensão de arquivo, a critério da Contratante, que possibilite a sua produção), cabendo à contratada a impressão, manuseio, arquivamento, envelopamento e postagem.
- 2.5.2. Usado para envio do cartão, com fundo gráfico, policromia pré-impresso
- 2.5.3. Formato Fechado: 102 x 210 mm
- 2.5.4. Formato Aberto: 300 x 210 mm
- 2.5.5. Papel: Couchê Liso 170g/m²
- 2.5.6. Cores: Conforme arte e definição fornecida pela contratante.
- 2.5.7. Página - Impressão frente e verso
- 2.5.8. Acabamento: corte e vinco, 2 dobras, faca especial para 2 cartões

2.6. ETIQUETA ADESIVA DE DESBLOQUEIO

- 2.6.1. Para afixar ao cartão, com o texto e cores a serem definidos pela contratante.
- 2.6.2. A contratante fornecerá a arte do formulário (em corel draw ou outra extensão de arquivo, a critério da Contratante, que possibilite a sua produção), cabendo à contratada a impressão, manuseio, arquivamento, envelopamento e postagem.
- 2.6.3. Formato: redondo.
- 2.6.4. Diâmetro: 40 mm
- 2.6.5. Papel: 90g/m²
- 2.6.6. Cores: 1
- 2.6.7. Acabamento: cola

3. FATURA E ENVELOPE

3.1. FATURA (COM FICHA DE COMPENSAÇÃO)

- 3.1.1. Documento emitido mensalmente para cada cliente como demonstrativo das transações realizadas no período, com campo para mensagens variáveis a serem definidas pela contratante (alfanuméricas, podendo ser alterados a qualquer momento), e com ficha de compensação com código de barras e sua respectiva representação numérica (padrão FEBRABAN) para pagamento em qualquer agência bancária.
- 3.1.2. A contratante fornecerá a arte do formulário (em corel draw ou outra extensão de arquivo, a critério da Contratante, que possibilite a sua produção), cabendo à contratada a impressão, manuseio, arquivamento, envelopamento e postagem.
- 3.1.3. Formato Aberto: A4
- 3.1.4. Papel: 90 g/m²
- 3.1.5. Cores de Fundo: 1 X 1
- 3.1.6. Impressão a laser: 1 cor
- 3.1.7. Acabamento: 2 dobras Horizontais e microserrilha
- 3.1.8. Layout: a ser definido pela contratante

OBS: Serão utilizadas tantas folhas quanto necessário para que todas as movimentações do cliente no período sejam lançadas, sendo que serão diferenciadas e totalizadas as transações do Titular e do Adicional do cartão em separado (no mesmo documento), quando for o caso.

3.2. ENVELOPE DE FATURA

- 3.2.1. Envelope tipo ofício com janela, com layout especificado pela contratante.
- 3.2.2. A contratante fornecerá a arte do formulário (em corel draw ou outra extensão de arquivo, a critério da Contratante, que possibilite a sua produção), cabendo à contratada a impressão, manuseio, arquivamento, envelopamento e postagem.
- 3.2.3. Formato: 238 x 115mm
- 3.2.4. Papel: Apergaminhado - 90 g/m²
- 3.2.5. Cores Fundo: 1 X 1
- 3.2.6. Acabamento: corte e vinco de faca especial, colagem e janela em filme
- 3.2.7. Impressão Frente: retícula e logomarca da contratante
- 3.2.8. Impressão Verso: retícula e nome/endereço do remetente.

4. CORRESPONDÊNCIAS

- 4.1. O conjunto de materiais a seguir relacionado deverá ser produzido pela contratada, conforme as especificações, que responsabilizar-se-á

também pelo envelopamento, postagem e controle de estoque.

4.2. O conteúdo das correspondências será definido pela contratante.

4.3. CARTA DE FOLLOW-UP

4.3.1. Carta emitida 5 dias após a emissão/postagem do cartão para avisar ao cliente que, caso ele não tenha recebido o cartão, deverá entrar em contato com o atendimento a clientes.

4.3.2. Papel: Apergaminhado

4.3.3. Gramatura: 90 g/m²

4.3.4. Formato: A4 (297 mm X 210 mm)

4.3.5. Cor Impressão: 1x1

4.4. CARTAS DE AVISO DE ATRASO

4.4.1. Duas cartas emitidas ao cliente ao completar determinados períodos de atraso no pagamento da fatura. O texto, bem como a parametrização da quantidade de dias de atraso será definido pela contratante.

4.4.2. Papel: Apergaminhado

4.4.3. Gramatura: 90 g/m²

4.4.4. Formato: A4 (297 mm X 210 mm)

4.4.5. Cor impressão: 1x1

5. KIT BRAILLE

5.1. O Kit Braille, a ser fornecido aos Clientes portadores de deficiência visual, será solicitado separadamente, sob demanda específica. O Banpará fornecerá somente as instruções/especificações que permitam a produção do kit (não haverá fornecimento de arquivo).

5.2. ITENS CONSTANTES DO KIT PARA DEFICIENTE VISUAL

5.2.1. Carta-Berço para Kit Deficiente Visual

5.2.2. Envelope para envio Cartão Kit Deficiente Visual

5.2.3. Porta Cartão Kit Deficiente Visual

5.3. CARTA-BERÇO PARA KIT DEFICIENTE VISUAL

5.3.1. Tipo de impressão: Off Set

5.3.2. Apresentação: Individual

5.3.3. Papel:

5.3.3.1. Vias: 01

5.3.3.2. Tipo: Apergaminhado

5.3.3.3. Gramatura: 120 G/M²

5.3.3.4. Cor: Branca

5.3.3.5. Formato (MM): 297 X 210

5.3.4. Impressão: cor preta, com texto dos dados variáveis do cliente e em Braille.

5.3.5. Posição: frente

5.3.6. OBSERVAÇÕES:

- 5.3.7. Textos e traçados conforme modelo;
- 5.3.8. A carta deve ser dobrada ao meio,

5.4. ENVELOPE PARA ENVIO DE CARTÃO KIT DEFICIENTE VISUAL

- 5.4.1. Tipo de impressão: Off Set
- 5.4.2. Apresentação: Individual
- 5.4.3. Papel:
 - 5.4.3.1. Vias: 01
 - 5.4.3.2. Tipo: Kraft
 - 5.4.3.3. Gramatura: 110 G/M2
 - 5.4.3.4. Cor: Natural
 - 5.4.3.5. Formato (MM): 216 x 300 (Com aba) e 40 x 216 (aba)
- 5.4.4. Impressão: cor preta, com texto dos dados variáveis do cliente e em Braille.
- 5.4.5. Posição: Face Externa
- 5.4.6. Plástico de bolha transparente afixado no interior do envelope.
- 5.4.7. Etiqueta adesiva, com gramatura = 180 g/m², na cor branca, e formato de 90 x 50 mm.

5.5. OBSERVAÇÕES:

- 5.5.1. A etiqueta adesiva para o endereçamento deve estar posicionada na frente do envelope a 45mm das margens esquerda e inferior, com dados variáveis do cliente e em Braille;
- 5.5.2. O fechamento do envelope deve ser com sistema de lacre contra violação, colado na aba com dimensões: 216 mm x 22 mm.

5.6. PORTA CARTÃO KIT DEFICIENTE VISUAL

5.6.1. FACE EXTERNA

- 5.6.1.1. Confeccionada em laminado plástico na cor branca camurça (ref.: Tecniplast) ou similar.
- 5.6.1.2. Dimensões:
 - 5.6.1.2.1. Espessura: 0,20 mm
 - 5.6.1.2.2. Largura: 125 mm
 - 5.6.1.2.3. Altura: 95 mm
 - 5.6.1.2.4. Logomarca impressa nos padrões de cores do Banpará.

5.6.2. FACE INTERNA:

- 5.6.2.1. Composta por 02 (dois) bolsos, confeccionados em plástico PVC cristal transparente.
- 5.6.2.2. Dimensões:
 - 5.6.2.2.1. Espessura: 0,15 mm
 - 5.6.2.2.2. Largura: 55 mm
 - 5.6.2.2.3. Altura: 95 mm
- 5.6.2.3. Aberturas dos bolsos voltadas para o lado de dentro da capa



- 5.6.2.4. Distância entre as aberturas dos bolsos: 15 mm
- 5.6.2.5. Largura do ponto de soldagem: 2 mm
- 5.6.2.6. Texto: impresso na cor preta, dos dados variáveis do cliente e em Braille sobre aplicação de PVC 30mm, cor branca, formato 85mm x 45mm, fixado no bolso esquerdo (transparente) interno.
- 5.6.3. Observações:
 - 5.6.3.1. Textos e traçados conforme arquivo a ser fornecido pelo banco.

1. SERVIÇOS DE SMS (SERVIÇO DE MENSAGENS CURTAS)

- 1.1. O serviço de envio de mensagens via SMS consiste em confirmar, via celular, as transações de crédito realizadas por meio do cartão Banpará, além de enviar mensagens e informações diversas aos Clientes portadores de cartões que aderirem ao serviço. Este serviço também será utilizado para notificar o "Bloqueio Preventivo" de cartões. O envio poderá ser de forma automática ou manual.
- 1.2. A contratação do serviço referente ao envio de mensagens SMS não será obrigatória, ficando a utilização deste serviço a critério exclusivo do Banpará.

2. A CONTRATADA deverá:

- 2.1. Fornecer o serviço de SMS disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana;
- 2.2. Possuir sistema parametrizável, conforme critérios a serem estabelecidos pela contratante, que permitam definir sobre a emissão ou não de SMS ao Cliente (por exemplo: valor mínimo de transação de compra para emissão de SMS = R\$ x,00);
- 2.3. Fornecer relatórios estatísticos diários e sintético mensal sobre o envio de mensagens SMS, identificando, por meio de códigos, o conteúdo dos textos enviados para os telefones celulares dos clientes, a exemplo de "confirmação de transação efetuada", "informação sobre saldo da conta cartão - limite disponível", "mensagem promocional", "número de protocolo de atendimento xxxxx" (Central de Atendimento ao Cliente), dentre outras a critério da Contratante;
- 2.4. Gerar relatórios de mensagens entregue e não entregue contendo data, horário e dia de envio.
- 2.5. Disponibilizar o serviço para todas as operadoras do Brasil de telefonia móvel que atuarem no país durante a duração do contrato.
- 2.6. Estabelecer códigos que identifiquem o conteúdo das mensagens de texto por celular (SMS). Esses códigos serão utilizados no registro do Log, que também deverá conter a data e o horário de envio do SMS e a confirmação de recebimento. O Log deverá ser armazenado pelo período indicado por normas vigentes.
- 2.7. Excluir da base de telefones habilitados para envio aqueles números de telefones reportados pelas operadoras como não existentes.
- 2.8. Enviar em arquivo (periodicidade e layout definido pela contratante) a relação de clientes que aderiram ao serviço SMS ou atualizaram o número do telefone no mês e seus respectivos números de celular informados.

- 2.9. Enviar em arquivo (periodicidade e layout definido pela contratante) a relação de clientes que foram excluídos do serviço SMS no mês (e seus respectivos números de celular informados), cujos números de telefones foram reportados pelas operadoras como não existentes.
- 2.10. Manter o registro eletrônico do envio de mensagens SMS por um período mínimo de 2 (dois) anos, relacionando, pelo menos, um código que identifique o conteúdo do texto _ confirmação de transação efetuada, informação de saldo da conta cartão, mensagem promocional, etc. _ enviado para o telefone celular do cliente.
- 2.11. Fornecer informações/arquivo contendo dados dos clientes cadastrados no serviço. Estas informações serão utilizadas para migração do serviço quando do encerramento deste Contrato.

3. SLA - Nível de Serviço Especificado - Envio de mensagens via SMS

- 3.1. Demonstrar e comprovar os padrões de qualidade exigidos por meio de relatórios eletrônicos mensais, ou sempre que solicitado pelo BANPARÁ, mediante apresentação de relatórios de acompanhamento e/ou verificação in loco pelo BANPARÁ;
- 3.2. Dimensionar o sistema de envio de mensagens via SMS de modo a garantir, no mínimo, 99% (noventa e nove por cento) de mensagens enviadas em até 3 (três) minutos após a confirmação da transação, com tentativas de reenvio, se for o caso, a cada hora, até o limite de 10 (dez) tentativas.

INDICADOR	% Contratado	PRAZO MÁXIMO
Percentual de mensagens enviadas em relação ao tempo em minutos.	99	3 minutos

NOTAS:

1. Nos valores referentes aos serviços de envio de SMS pagos pela contratante, já deverão estar incluídas todas as despesas/custos concernentes à implantação, execução e fornecimento de todos os equipamentos, terminais, estruturas de telefonia, transmissão de dados, materiais, tarifas e todas as interfaces necessárias à funcionalidade e gerenciamento dos serviços;
2. Deverão igualmente estar incluídos quaisquer outros dispêndios tais como tributos, encargos sociais, previdenciários, trabalhistas, seguros, fretes, assistência técnica, transporte, hospedagem, viagem e demais despesas de seus empregados, todos de exclusiva responsabilidade da licitante;



3. O pagamento será efetivado de acordo com o número de mensagens enviadas. Serão consideradas mensagens enviadas, aquelas que constarem em relatórios como entregues e confirmadas através de protocolo de entrega da operadora;

ANEXO IV

1. PROGRAMA DE RECOMPENSAS BANPARÁ (FIDELIDADE)

- 1.1. A contratada deverá disponibilizar um programa de relacionamento, com denominação a ser definido pelo BANPARÁ a partir do início do processamento dos cartões Banpará. A finalidade é premiar os clientes pela utilização dos cartões BANPARÁ.
- 1.2. A contratação do serviço referente ao programa de recompensas não será obrigatória, ficando a utilização deste serviço a critério exclusivo do Banpará.

2. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO/GESTÃO DO PROGRAMA DE RECOMPENSAS BANPARÁ.

- 2.1. Declaração de que a empresa se encontra devidamente habilitada a efetuar serviços de gestão de Programa de Recompensas, nas condições do Edital.
- 2.2. Declaração de que a empresa possui aptidão para execução dos serviços de gestão de Programa de Recompensas superior a 50.000 (cinquenta mil) cartões.
- 2.3. Declaração ou Comprovação Documental da licitante de suas instalações e aparelhamento disponível para início da prestação dos serviços de gestão de Programa de Recompensas e que, obrigatoriamente, deverão atender às condições exigidas no edital.

3. PREÇO E PAGAMENTO

- 3.1. O preço a ser pago, mensalmente, mediante emissão de fatura pela Contratada, será apurado pelos valores individuais apresentados pela Contratada no Anexo VI e Anexo VII (Proposta Comercial) conforme Tabela de Custo de Gestão por Conta Programa Ativa, demonstrada a seguir.

RECOMPENSAS - PREÇO DE GESTÃO POR CONTA PROGRAMA ATIVA			
ITEM	FAIXA	Nº DE CPFs PROCESSADOS	VALOR UNITÁRIO POR CPF PROCESSADO, INCLUÍDOS IMPOSTOS (R\$) /MÊS
6.1	01	De 00.001 a 30.000	PREÇO INDICADO NA PROPOSTA
6.2	02	De 30.001 a 80.000	95% da faixa 01
6.3	03	De 80.001 a 150.000	85% da faixa 01
6.4	04	De 150.001 a 210.000	72% da faixa 01
6.5	05	De 210.001 a 230.000	58% da faixa 01
6.6	06	Acima de 230.000	43% da faixa 01

3.2. Valor unitário ajustado por faixas e quantidades de CPFs a serem processados, relacionado na tabela abaixo:

3.3. Cada concorrente deverá informar o preço mensal por CPF que será cobrado da contratante pela prestação do Programa de Recompensas preenchendo o campo "Valor Unitário por CPF Processado (incluídos os impostos) em Reais por mês", na Faixa 01 da Tabela de Custo de Gestão por Conta Programa Ativa.

3.4. Para confecção da proposta deverá ser considerado o valor unitário máximo por CPF processado na faixa 01 de R\$ 0,xx (xxxxxxxxxxxx centavos de real). Os percentuais indicados na tabela de custo de gestão são fixos e não necessitam de cotação.

3.5. O pagamento será mensal e efetuado por faixa, ou seja, em cascata. Dentro de cada Faixa, será pago o valor correspondente ao número de CPFs processados.

3.6. É premissa para participação no certame licitatório estar de acordo com os percentuais máximos informados nas faixas 02 a 06 e demais itens constantes na Tabela de Custo de Gestão por Conta Programa Ativa.

3.7. O faturamento será realizado com base na quantidade de CPFs Processados.

3.8. Considera-se "CPF's Processados" somente os CPF's



das Contas Programas Ativas, ou seja, contas que estejam aderidas ao Programa e com pontos acumulados ou que efetuaram resgates ou transações pontuáveis no mês, vinculadas a um CPF.

- 3.9. Os cartões Adicionais estão vinculados à mesma Conta Programa de seus Titulares.
- 3.10. Conta Programa Ativa é a conta que, por meio do CPF acumula pontos.
- 3.11. Em caso de Cancelamento da participação no Programa ou Cancelamento do Cartão, a Conta Programa permanecerá Ativa (passível de faturamento pela contratada) até que os pontos sejam expirados ou cancelados. Nesses casos, o prazo para cancelamento dos pontos (a menos que expirem antes) é de 30 dias após o Cancelamento da participação no Programa ou do Cancelamento do Cartão, período em que o Banpará poderá disponibilizar o resgate ao Cliente ou realizar ações de retenção.
- 3.12. Ao seu exclusivo critério, o Banpará poderá manter uma(s) Conta(s) Programa(s) Ativa(s) por mais de 30 dias após o Cancelamento da participação no Programa ou do Cancelamento do Cartão, mantendo-as na relação da Contratada de Conta(s) Programa(s) a faturar.
- 3.13. Na tabela de valores por CPF ativo e processado, para a prestação dos serviços referentes ao Programa de Recompensas, já deverão estar incluídas todas as despesas necessárias à plena execução dos serviços, tais como de pessoal, de administração, transportes, alimentação, tributos e todos os encargos (obrigações sociais trabalhistas e previdenciárias, tributos etc.), incidentes sobre o serviço.
- 3.14. Os custos de implantação dos serviços referentes ao Programa de Recompensas Banpará serão de inteira responsabilidade da contratada, não cabendo nenhum ônus à contratante.
- 3.15. Exemplo de Cálculo para Faturamento pela contratada:
- 3.16. Tomando-se por base o valor unitário hipotético de R\$ 1,00 por CPF processado e que sejam processados hipotéticos 93.000 CPFs num determinado mês, haverá a seguinte composição para efeito de faturamento pela Contratada:

Faixa	Número de CPFs Processados	Valor Unitário por CPF	Cálculo	Total por Faixa
Faixa 01	De 00.001 a 30.000	R\$ 1,00	30.000 X R\$ 1,00	R\$ 30.000,00
Faixa 02	De 30.001 a 80.000	95% da Faixa 01	50.000 X R\$ 0,95	R\$ 47.500,00

Faixa 03	De 80.001 a 93.000	85% da Faixa 01	13.000 X R\$ 0,85	R\$ 11.050,00
Total a ser faturado				R\$ 88.550,00

4. ESPECIFICAÇÕES GERAIS DO PROGRAMA DE RECOMPENSAS

4.1. OBJETO

4.1.1. O BANPARÁ disponibilizará para seus clientes usuários de cartões de crédito e múltiplos Banpará um Programa de Recompensas cuja finalidade é premiar os clientes pela utilização do cartão.

4.1.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar, na implantação, uma plataforma operacional e promocional que possibilite a elaboração, gestão e acompanhamento de um Programa de Recompensas, através de premiação e/ou incentivos aos Clientes pela utilização do cartão.

4.1.3. A arquitetura do Programa deverá permitir o cadastramento e a segregação de Produtos distintos da Contratante no Sistema da Contratada (como, por exemplo, cartões com diferentes tipos e bandeiras), que deverá contemplar Política de Pontuação, Catálogo Específico de Prêmios e Gestão conforme cada Produto cadastrado no Sistema da Contratada.

4.2. DEFINIÇÃO DO MODELO DE PROGRAMA RECOMPENSAS

4.2.1. Responsabilidades da Contratada:

4.2.1.1. A CONTRATADA deverá, no prazo máximo de 10 (dez dias) a contar da aprovação da especificação técnica e funcional dos produtos da Contratante, entregar para análise e aprovação do BANPARÁ um planejamento para o Programa de Recompensas com ações segmentadas por grupo de clientes, produto e demais segregações que vierem a ser solicitadas pelo BANPARÁ à época, com projeção de despesas, resgates, reativação, retenção, bonificação e provisões de pontos. Neste planejamento deverá conter um cronograma de implantação no prazo estipulado no edital, impreterivelmente.

4.2.1.2. A CONTRATADA deverá apresentar, no máximo em 10 dias da assinatura do contrato, um Plano de Implantação do Programa de Recompensas e dar todo o suporte necessário para viabilizar a sua efetiva implantação.

4.2.1.3. A CONTRATADA deverá apresentar para o Programa de Recompensas um Plano Estratégico, de Comunicação e Gestão de Campanhas e de Gestão Operacional em conformidade com

5. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

5.1. Responsabilidades da Contratada:

- 5.1.1. Desenvolvimento de estudo da base de clientes, verificando comportamento, frequência e valor médio de gastos com compras à vista, compras parceladas com e sem juros e saques na função crédito, além de verificar a frequência e valores médios de pagamentos; segregação de clientes por BANDEIRAS, produto e/ou BIN.
- 5.1.2. Estudos de comparação com o mercado, necessários para a manutenção de um programa flexível e em linha com as melhores práticas de mercado;
- 5.1.3. Definição de estratégias e processos de relacionamento;
- 5.1.4. Definição de objetivos e métricas do programa para migração de clientes para faixas de maior receita/rentabilidade, reativação de clientes inativos, atração de novos clientes e retenção dos clientes existentes;
- 5.1.5. Consultoria e suporte à definição do catálogo de prêmios e quantidade de pontos necessários para cada item a ser resgatado;
- 5.1.6. Elegibilidade para cadastramento e regras de pontuação;
- 5.1.7. Precificação da inscrição e manutenção da participação dos clientes no programa (quando for o caso);
- 5.1.8. Políticas de resgate de pontos com prazo de expiração dos pontos e atividades mínimas de resgate;
- 5.1.9. Estabelecer rotinas de cálculos para a conversão, em pontos, de compras, saques e outros lançamentos, como total de gastos, quantidade e tipos de transações, datas e períodos específicos;
- 5.1.10. Prover sistema de cálculos que deverá permitir equivalência entre moeda nacional e moedas estrangeiras;
- 5.1.11. Planilha financeira contendo receita incremental projetada do programa, lucro incremental, custos fixos e variáveis, custo do ponto, ponto mínimo de corte, custo permissível do ponto, custos de premiação, valor investido por cliente do público-alvo, rentabilidade por cliente, fluxo de caixa do programa, métodos de provisão e contabilização;
- 5.1.12. Estabelecer processo de revisão periódica das premissas da engenharia financeira e sugerir ajustes para manter o equilíbrio econômico-financeiro do programa.

6. PLANO DE COMUNICAÇÃO E GESTÃO DE CAMPANHAS

6.1. Responsabilidades da Contratada:

- 6.1.1. A CONTRATADA prestará serviços de consultoria ao BANPARÁ, auxiliando-o na elaboração de ações junto à Base de Participantes do Programa e projeção de investimentos em comunicação para o Programa de Recompensas Banpará;
- 6.1.2. A CONTRATADA prestará serviços de Gestão de Campanha que consiste em selecionar e marcar uma base de dados obtidos através da segmentação para ações de marketing, garantindo a mensuração do resultado, correta "clusterização" e acompanhamento de grupo de controle. Além da gestão da quantidade de abordagens por cliente ao longo do relacionamento;
- 6.1.3. A CONTRATADA deverá definir um conjunto de critérios, extraídos da listagem de clientes com as informações necessárias para a campanha (exemplo: nome, endereço, telefone) e selecionar os clientes para mensurar os resultados e mapear corretamente as ações propostas para cada integrante da base;
- 6.1.4. A CONTRATADA fornecerá informações de performance das campanhas. Entregará em arquivo, com formato e layout a ser definido entre as partes, a base de clientes segmentada e informações complementares dos participantes da campanha, marcação indicativa de cada segmento, bem como a definição e explicação do critério escolhido. Após o envio das informações com o retorno da campanha, deverá ser gerado um relatório com informações de performance da mesma;
- 6.1.5. Consultoria ao BANPARÁ na execução de ações de marketing relacionadas ao Programa de Recompensas, realização de ações contínuas de incentivo à utilização do cartão com flexibilidade de pontuação diferenciada;
- 6.1.6. Estabelecer criação de parcerias e implementação de ações para catálogos e ações de marketing (tais como cross-selling ou up-selling);
- 6.1.7. Proposição conceitual e estratégica de encarte promocionais e minicatálogos;
- 6.1.8. Adotar as melhores práticas de mercado, no aspecto operacional e promocional.

NOTA: Os custos dos materiais de publicidade/promocionais como impressão e envio de fôlderes são de responsabilidade do BANPARÁ, não estando incluídos no valor do Contrato.

7. GESTÃO OPERACIONAL

7.1. Responsabilidades da Contratada:

- 7.1.1. Atualizar diariamente as informações sobre saldo de pontos;
- 7.1.2. Atualizar diariamente as informações nos sistemas do BANPARÁ e gerar arquivos para atender à legislação vigente;

- 7.1.3. Possuir sistema que possibilite cadastramento inicial, consulta e alteração cadastral no Programa de Recompensas;
- 7.1.4. Possuir sistema de controle de prêmios compreendendo o controle e a contabilização de compras, estoque, entrega e devolução de prêmios;
- 7.1.5. Fornecer relatório com projeção de despesas, resgates, reativação, retenção, bonificação e provisão de pontos, visando à elaboração da engenharia financeira do programa;
- 7.1.6. Acompanhar mensalmente a performance do ciclo de vida do programa, enviando à Contratante, via relatórios e gráficos, estudos de perfil de clientes
- 7.1.7. visando o gerenciamento da rentabilidade do programa de Recompensas
- 7.1.8. Adotar as melhores práticas de mercado, no aspecto operacional e promocional
- 7.1.9. Dispor de equipe especializada para tratamento de casos de exceção e recálculo de pontuação.

7.2. SUPORTE

7.2.1. Responsabilidades da Contratada:

- 7.2.1.1. Prestar serviços de consultoria ao BANPARÁ, auxiliando-o no gerenciamento da comunicação operacional, controle e coordenação da operação, informação gerencial, customizações e/ou alterações, solução de problemas e gestão financeira do programa;
- 7.2.1.2. Identificar falhas de processo e sugerir melhorias;
- 7.2.1.3. Capacitar/treinar os empregados indicados pelo BANPARÁ para acompanhamento de todos os processos do Programa de Recompensas.

8. PROCESSAMENTO DE DADOS

8.1. Responsabilidades da Contratada:

- 8.1.1. O desenvolvimento, a implantação e a aplicação do Programa de Recompensas serão realizados e controlados pelos sistemas internos da CONTRATADA, em conformidade com os Requisitos de Segurança e de acordo com as Especificações deste documento;
- 8.1.2. A Contratada deverá executar o processamento do Programa de Recompensas com métodos e formas de pontuação pela ativação de cartões e resgates variados dos prêmios/bônus, e seus respectivos cálculos e controles, conforme definições do BANPARÁ;
- 8.1.3. A Contratada realizará serviço de processamento de dados,



convertendo as transações de compra, na função crédito, e saques no crédito efetuados pelos clientes em pontos, de acordo com os parâmetros, e em conformidade com o item 4 deste anexo "ESPECIFICAÇÃO FUNCIONAL DO PROGRAMA DE RECOMPENSAS";

- 8.1.4. O BANPARÁ encaminhará arquivo contendo a base de clientes optantes e não optantes pelo Programa de Recompensas. O controle será realizado pelo número do CPF dos clientes;
- 8.1.5. A Contratada deverá possuir conhecimento e experiência para prover o Programa de Recompensas, desde o desenho do Programa, seu desenvolvimento, a compra e entrega dos prêmios, o serviço de retaguarda ("back office") das entregas e a aquisição de pontos em programas de milhagem;
- 8.1.6. A Contratada deverá possuir know-how em interfaces diretas entre o seu sistema processador do Programa e sistemas processadores de cartão de crédito;
- 8.1.7. Os sistemas de processamento e administração do Programa de Recompensas da empresa vencedora do certame licitatório deverão ser homologados pelo BANPARÁ.

9. PRÊMIOS FÍSICOS, SERVIÇOS E MILHAS

9.1. Responsabilidades da Contratada:

- 9.1.1. A Contratada deverá prestar serviços de consultoria para a aquisição e entrega de prêmios, sejam bens ou serviços, bem como para a aquisição de pontos de programas de milhagem de companhias aéreas.
- 9.1.2. Caberá ao BANPARÁ determinar os parâmetros para a aquisição de pontos, ou "milhas", de programas de milhagem de companhias aéreas: quantidade mínima de pontos necessários por resgate, etc.
- 9.1.3. A Contratada deverá desenvolver, disponibilizar para os Participantes do Programa e manter atualizado o Catálogo Dinâmico de Prêmios na Internet, o qual deverá ser aprovado pelo BANPARÁ e atualizado sempre que necessário por questões mercadológicas, identificada pela Contratada ou mediante solicitação do BANPARÁ.
- 9.1.4. A disponibilização de todos os serviços referentes à contratação e entrega de prêmios, observando-se que a aquisição e/ou contratação deverá ser efetuada de acordo com a melhor relação custo/benefício, qualidade e menor preço dos produtos, sob prévia aprovação do BANPARÁ.
- 9.1.5. Possuir know-how e interfaces já desenvolvidos entre os sistemas da empresa de logística e os sistemas de resgates.
- 9.1.6. A Contratada realizará a compra e entrega dos prêmios. Por este serviço serão cobrados da Contratante, em fatura a vencer no dia 10 (dez) do mês subsequente à prestação dos serviços, os pontos



resgatados pelos Clientes, já inclusos os valores dos prêmios, conforme "Tabela de Faturamento de Pontos Resgatados" abaixo:

RECOMPENSAS - FATURAMENTO DE PONTOS RESGATADOS			
ITEM	TIPO DE PRÊMIO	LIMITE MÁXIMO	PREÇO PROPOSTO
7.1	Resgate de Prêmios do tipo "Milhas"	R\$ xx,xx	-
7.2	Resgate de Prêmios diferentes de "Milhas"	R\$ xx,xx	-

NOTA: Os preços constantes na tabela acima já contemplam a prestação dos serviços; compra, pagamentos, armazenagem, controle de estoque, entrega e devolução de prêmios; o valor do prêmio, todos impostos e tributos, e o frete incidentes.

10. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

10.1. Responsabilidades da contratada:

10.1.1. A Contratada prestará serviços especializados de operação da Central de Atendimento para o Programa de Recompensas dos Cartões Banpará, que será implementada a partir do início das operações dos produtos/serviços, conforme previsto no Edital.

10.1.2. A Contratada disponibilizará um número telefônico do tipo "0800" (ligação gratuita para o Participante do Programa) para receber as ligações dos Clientes Participantes do Programa, sem custo adicional para o Banpará.

10.1.3. O relacionamento dos Clientes Participantes com o Programa de Recompensas deverá ser concentrado na Central de Atendimento e será feito também pela internet, em site específico, de propriedade, gerenciamento, hospedagem e manutenção da própria contratada, que, além de disponibilizar informações sobre o Programa e catálogos eletrônicos de prêmios, proporcionará ao cliente um ambiente seguro para consultas de prêmios por categoria ou faixa de pontos, consultas de saldo de pontos, serviço de resgate de prêmios.

10.1.4. Considerando a oportunidade da ação de retenção que poderá ser feita pelo Atendente da Central de Atendimento, toda solicitação de Cancelamento será realizada por meio da Central de Atendimento.

10.1.5. Todas as despesas da Central de Atendimento serão exclusivas da

Contratada (deverão ser parte integrante do custo de processamento por CPF no Programa, a ser pago pela Contratante), ou seja, o Banpará não realizará nenhum pagamento específico referente aos custos e aos serviços prestados pela Central de Atendimento.

- 10.1.6. Para adesão ao Programa, o Cliente terá a opção de Central de Atendimento (ligação gravada para comprovação da adesão) e, ao exclusivo critério da contratante, das agências Banpará.
- 10.1.7. A Central de Atendimento da Contratada deverá estar em conformidade com o Decreto N° 6523, de 31/07/2008 e outros normativos legais de regulação de Centrais de Atendimento.
- 10.1.8. Dimensionar o tronco de chamadas telefônicas de modo a manter os padrões de qualidade exigidos neste Edital.
- 10.1.9. Absorver a demanda de atendimento em períodos sazonais, tais como: Natal, férias e feriados e quaisquer outras datas especiais, atendendo aos níveis de serviços acordados;
- 10.1.10. Responsabilizar-se, exclusivamente, pelo desenvolvimento de softwares e manutenções necessárias nos referidos aplicativos para o atendimento dos serviços que serão disponibilizados através do receptivo eletrônico (URA);
- 10.1.11. Elaborar e implementar as fraseologias e scripts, que deverão ser submetidos ao BANPARÁ para aprovação;
- 10.1.12. Solicitar prévia autorização ao BANPARÁ para efetuar alterações nos scripts do atendimento;
- 10.1.13. Prestar quaisquer informações referentes ao Programa de Recompensas, efetuar inscrições por solicitação dos clientes, acatar solicitações de resgate, resolver problemas com prêmios e respectivas entregas, bem como devoluções;
- 10.1.14. Manter a Central de Atendimento atualizada, disponibilizando as informações sobre a entrega de prêmios.
- 10.1.15. Dimensionar o quadro de atendentes de forma a atender os padrões de qualidade fixados,
- 10.1.16. Manter os recursos humanos especializados em atendimento, permanentemente treinados e reciclados sobre o Programa de Recompensas, bem como das técnicas de atendimento para manter os padrões de qualidade exigidos.
- 10.1.17. Comunicar ao BANPARÁ, previamente, com período mínimo de 3 (três) meses, qualquer alteração de endereço da Central de Atendimento para o Programa de Recompensas;
- 10.1.18. Realizar os procedimentos de verificação do cliente e confirmação de dados cadastrais para inibir as fraudes e acesso de terceiros aos dados das contas de titulares/adicionais;
- 10.1.19. Atualizar diariamente as informações gerenciais e estatísticas, que possibilitem o monitoramento completo da Central de Atendimento para o Programa de Recompensas;
- 10.1.20. Fornecer relatórios estatísticos diários informando os principais motivos do contato do cliente, conforme especificado pelo BANPARÁ



- 10.1.21. Fornecer subsídio ao serviço de retenção para atendimento receptivo com:
- 10.1.22. interface com o módulo de atendimento a clientes e interface com o back office;
- 10.1.23. Disponibilizar solução de gravação em todas as posições de atendimento humano, possibilitando formas de recuperação das chamadas efetuadas para Central de Atendimento do Programa de Recompensas mantendo as gravações disponíveis pelo período mínimo de 6 (seis) meses da data da ocorrência ou prazo legal, se maior;
- 10.1.24. O registro eletrônico do atendimento realizado pela Central de Atendimento do Programa de Recompensas deverá ser mantido por um período mínimo de 2 (dois) anos após a solução da demanda ou prazo legal, se maior;
- 10.1.25. Atender à solicitação de gravação telefônica efetuada pelo Cliente na Central de Atendimento do Programa de Recompensas em qualquer ilha de operação, entregando no endereço do cliente, com cópia para o BANPARÁ, em até 5 (cinco) dias úteis após solicitado (ou outro prazo, se definido por legislação que venha a alterar o atual), o CD ou qualquer outro meio disponível, a critério do BANPARÁ, que possibilite reproduzir o atendimento;
- 10.1.26. Supervisionar e fiscalizar os atendimentos dos operadores permitindo a visualização das informações relativas a:
 - I. Atendimento de mensagens;
 - II. Gerenciamento da fila de telefonia;
 - III. Tempo de atendimento;
 - IV. Elaborar relatórios estatísticos abaixo relacionados:
 - a. Quantidade de operadores conectados;
 - b. Quantidade de operadores ausentes;
 - c. Quantidade de chamadas por operador;
 - d. Tempo médio de atendimento por operador,
- 10.1.27. Enviar relatórios de performance, diários e mensais, segregados por ilha de atendimento;
- 10.1.28. Instalar música de espera para atendimento ao cliente com mensagens gravadas de acordo com a padronização definida pelo BANPARÁ.

11. SLA - NÍVEL DE SERVIÇO ESPECIFICADO - CENTRAL DE ATENDIMENTO DO PROGRAMA DE RECOMPENSAS

11.1. Responsabilidades da Contratada:

- 11.1.1. Demonstrar e comprovar os padrões de qualidade exigidos, sempre que solicitado pelo BANPARÁ, mediante apresentação de relatórios periódicos de acompanhamento e/ou verificação in loco pelo



BANPARÁ;

11.1.2. Dimensionar o tronco de chamadas telefônicas de modo a garantir, no mínimo, 99% (noventa e nove por cento) de acesso livre à Central de Atendimento do Programa de Recompensas;

11.1.3. O nível de serviço para atendimento humano na central receptiva de cartões deve atingir TSF mensal em no mínimo 90% (noventa por cento) das ligações atendidas em até 30 (trinta) segundos:

INDICADOR	% Contratado	PRAZO MÁXIMO (SEGUNDOS)
TSF Humano - Percentual das chamadas atendidas em relação ao tempo em segundos.	90	30

12. ESPECIFICAÇÃO FUNCIONAL DO PROGRAMA DE RECOMPENSAS

12.1. ESCOPO DO SISTEMA

12.1.1. Aplicativo que atenda às necessidades para implantação do Programa de Relacionamento, tais como: Sistema de Pontuação, Catálogo, Compras, Gerenciamento dos Resgates, Atendimento ao Cliente e BackOffice.

12.2. ARQUITETURA BÁSICA DO SISTEMA

12.2.1. A arquitetura do Programa deverá permitir segregação de Produtos distintos, incluindo Política de Pontuação, Catálogo e Gestão conforme cada Produto cadastrado no sistema.

13. MODELO OPERACIONAL:

13.1. SISTEMA DE PONTUAÇÃO:

13.1.1. Abrange todo o ciclo de pontuação (cadastro do cliente, processamento das transações e bonificações, conversão e abatimento dos pontos por ocasião do resgate).

13.1.2. O sistema deverá ser modular e permitir a parametrização de toda inteligência do Programa (produtos participantes, categorização de clientes, transações pontuáveis, políticas, catálogos, regras de pontuação, bonificações e malas diretas).

13.2. CATÁLOGO:

13.2.1. Este processo compreende desde a análise do perfil do cliente



Banpará até a elaboração e escolha dos itens que comporão os catálogos do programa, catálogos promocionais e malas diretas de ações de reconhecimento e incentivo promovidas para o programa de relacionamento.

13.3. COMPRAS

13.3.1. Este processo compreende a negociação com parceiros e fornecedores para aquisição dos itens definidos pela área de catálogos.

13.4. GERENCIAMENTO DOS RESGATES:

13.4.1. Processo responsável pelo gerenciamento global de todo o processo de entrega de prêmios, desde o seu envio até a entrega ao cliente final. Deve atuar eficazmente no controle de estoque garantindo a reposição e controle do mesmo, de forma a manter assegurado o melhor preço, qualidade e satisfação do cliente. Deve contemplar:

- a) Rastreamento de entrega;
- b) Emissão de NF;
- c) Controle de estoque;
- d) Registro de inconformidade.

13.5. ATENDIMENTO AO CLIENTE:

13.5.1. Processo responsável pelo atendimento ao participante do programa, atuando de forma esclarecedora em relação às dúvidas do cliente face ao Programa de Relacionamento, bem como às solicitações de resgate do programa. Deve contemplar:

- a) Consulta; Resgate;
- b) Informações gerais sobre prêmios e o Programa;
- c) Acompanhamento de entrega.

13.6. ATENDIMENTO À CONTRATANTE:

13.6.1. Processo responsável pelo atendimento à Contratante, prestando esclarecimentos e informações gerais sobre o Programa de Relacionamento, bem como informações específicas, em eventuais demandas de clientes. À Contratada também caberá prestar as informações, gerais ou específicas, necessárias para subsidiar a Contratante nas tomadas de decisão.

13.7. BACKOFFICE:

13.7.1. Suporte à área de Atendimento e ao cliente, no que se refere à análise das demandas encaminhadas pela Central de Atendimento, e tratamento de pendências de entrega e de rejeições do sistema

14. FUNCIONAMENTO DO PROGRAMA:

14.1. O Programa de Recompensas Banpará será identificado internamente pela empresa CONTRATADA através de um código com denominação específica para cada Produto (ou tipo de cartão) cadastrado no Programa.

14.2. Será alimentado através de arquivos oriundos do sistema responsável pelo processamento dos cartões.

15. INTERFACES UTILIZADAS NO PROCESSO DO PROGRAMA DE RECOMPENSAS:

15.1. ENTRADAS

- a) Origem: Sistema de Cartões
- b) Destino: Sistema a ser contratado

15.2. Arquivo Interface Cadastral:

15.2.1. O arquivo de "Interface Cadastral" será usado para especificar toda a movimentação de dados cadastrais não monetários de Clientes.

15.2.2. Usado também para troca de informações sobre inclusões e alterações deste tipo de dados entre o sistema de cartões e o sistema de pontuação.

15.2.3. As informações enviadas pelo Banco consistem de:

- a) Inclusão de novos Clientes.
- b) Atualização de dados de Clientes
- c) Exclusão de Clientes do Programa.

15.3. Arquivo Interface de Eventos (Monetário):

15.3.1. O arquivo de "Interface de Eventos" será usado para especificar toda a movimentação referente a Adesões, Mudanças de Status, Pontuação, Bonificações e Ajustes de Pontos e Bônus.

15.3.2. As informações trocadas entre os Sistemas consistem de:

- a) Movimentos de Transações para inclusão (Adesão) de Contas nos Programas e respectivos Produtos.
- b) Movimentos de Transações para alterar a Situação e/ou o Status do Cliente e/ou de suas Contas no Programa.
- c) Transações do Cliente para serem pontuadas no Programa, segundo regras cadastradas no sistema de pontuação.
- d) Transações de pontos ou bônus gerados pelo Banpará para ajustar saldo de pontos da(s) Contas do Cliente.

15.4. SAÍDAS

- a) Origem: Sistema a ser contratado
- b) Destino: Sistema de Cartões

15.4.1. Arquivo Interface Cadastral:

15.4.1.1. O arquivo de "Interface Cadastral" será usado para especificar toda a movimentação de dados cadastrais não monetários de Clientes.

15.4.1.2. Usado também para troca de informações sobre inclusões e alterações deste tipo de dados entre o sistema de cartões e o sistema de pontuação.

15.4.1.3. As informações trocadas entre os Sistemas consistem de:

- a) Inclusão de novos Clientes.
- b) Atualização de dados de Clientes
- c) Exclusão de Cliente Programa

15.4.2. Arquivo de Pontos na Fatura:

15.4.2.1. O arquivo de "Interface de pontos na fatura" será usado para alimentar as informações de pontuação do Cliente, a serem postados na fatura. Também será utilizado para atualizar o Sistema da Contratante, para atendimento ao Cliente no ambiente das Agências. Estas informações, bem como o layout do arquivo, serão definidos pela Contratante.

15.4.2.2. Arquivo de Cobrança:

15.4.2.2.1. O arquivo de "Interface de Cobrança" é usado para postar as taxas e tarifas do programa (quando for o caso) na fatura do cliente.

16. PREMISSAS DO PROGRAMA:

16.1. CHAVE DE ACESSO:

16.1.1. A chave de acesso é a informação que liga o cliente ao Programa de Recompensas. Esta chave para o programa Banpará será o CPF. Cada CPF terá uma única conta programa para cada Produto,



independente do número de cartões ou contas que estejam ligados a ele.

16.2. ADESÃO:

16.2.1. A adesão é a transação que permite criar a conta programa e vinculá-la ao cliente, tornando-o PARTICIPANTE do programa.

16.2.2. O Banpará terá 3 (três) tipos de adesão que serão parametrizadas de acordo com o regulamento do programa:

- a) ADESÃO AUTOMÁTICA - Os clientes serão inscritos automaticamente no Programa.
- b) ADESÃO VOLUNTÁRIA - Somente serão inscritos os clientes que manifestarem sua intenção de participar do Programa.
- c) ADESÃO BÔNIFICADA, PREMIADA OU PROMOCIONAL - O Banpará, por iniciativa própria, premia alguns clientes com adesão gratuita ou promocional ao Programa, por tempo determinado, com opção de renovações automáticas do período de gratuidade.

16.3. TARIFAS DO PROGRAMA (parametrizável)

16.3.1. O Banpará poderá, ao seu exclusivo critério, cobrar dos Participantes do Programa tarifas sobre serviços, que deverão ser de natureza e valor parametrizáveis no Sistema, de maneira a permitir a sua cobrança e o seu controle.

- a) ADESÃO: Tarifa única cobrada para inscrição do Participante no Programa.
- b) Somente poderá ser cobrada novamente para re-inscrição, no caso de ser precedida por uma eventual desistência.
- c) RENOVAÇÃO: Tarifa cobrada para renovação do período (parametrizável: anual, bi-anual, etc.) de participação no Programa.
- d) MENSALIDADE OU ANUIDADE: Tarifa cobrada periodicamente (parametrizável: mensal, anual, bi-anual, etc.) para manutenção do Participante no Programa.
- e) RESGATE: Tarifa cobrada do Participante, por evento, para resgate de prêmios.
- f) Poderá ser diferenciada conforme a natureza dos prêmios (milhas, bens físicos, serviços, vouchers, etc.).

16.4. TRANSAÇÕES PONTUÁVEIS:

16.4.1. Poderão aderir ao Programa somente os clientes que utilizam o cartão e que estejam com a função crédito ativada. Para pontuação, serão consideradas as transações na função crédito.

16.4.2. Todas as transações pontuáveis, tanto do cartão do titular quanto do(s) adicional (is) serão pontuadas numa única conta programa

16.4.3. Para fins de pontuação, são válidas as seguintes transações com

cartões do Titular e seu(s) adicional(is):

- 16.4.4. Função Crédito: Compras à vista, Parceladas e Saques;
- 16.4.5. As operações abaixo mencionadas não gerarão Pontos para o Programa, salvo se divulgadas em outras promoções do Banpará:
- 16.4.6. Saques em conta corrente e poupança;
- 16.4.7. Transações de compra efetuadas através da função débito;
- 16.4.8. Transações de débito nas bandeiras Banco24Horas, Rede Compartilhada e RVA (Rede Verde Amarela).
- 16.4.9. Transações efetuadas através da função débito do cartão como, por exemplo, Saques, Transferências ou Pagamentos no Autoatendimento, Recarga de Celular, dentre outras;
- 16.4.10. Não serão consideradas, para efeito de pontuação, as transações de encargos contratuais, multas, juros de mora, taxas, tarifas de saldo devedor, financiamentos, serviço de proteção contra perda ou roubo, estornos de lançamento e tarifas de adesão/manutenção, válidas para as funcionalidades de débito e/ou crédito.
- 16.4.11. O Banpará poderá alterar, incluir ou excluir transações pontuáveis a qualquer momento. Para isso, informará com antecedência de 30 dias à CONTRATADA, para as necessárias alterações ou manutenções de sistema.

16.5. EQUIVALÊNCIA DE PONTUAÇÃO:

- 16.5.1. As transações válidas para pontuação serão convertidas em dólar. O parâmetro para pontuação será a taxa de câmbio vigente na data de processamento da fatura mensal. A taxa de câmbio utilizada deverá ser encaminhada no arquivo de eventos monetários juntamente com a informação de fechamento da fatura.
- 16.5.2. A conversão de pontos terá a seguinte equivalência:
- 16.5.3. Para transações na função Crédito será concedido 1 (um) ponto para cada valor em R\$ (real) gasto correspondente a US\$ 1,00 (um dólar americano);
- 16.5.4. Nas compras parceladas (Crédito), para efeito de pontuação no Programa, cada parcela será considerada separadamente, na medida em que for lançada na fatura e paga.

NOTA 1: Estes parâmetros poderão ser alterados a qualquer momento, a critério do Banpará, que para isso, informará com antecedência de 30 dias à CONTRATADA, para as necessárias alterações ou manutenções de sistema.

NOTA 2: Estes parâmetros poderão ser alterados excepcionalmente e em caráter promocional, por determinado período e/ou vinculado a transações de compra em segmentos específicos, a critério do Banpará, que para isso, informará com antecedência de 30 dias à CONTRATADA.

- 16.5.5. Os valores das transações no crédito deverão ser identificados individualmente na fatura e convertidos em pontos pela taxa de câmbio vigente na data de processamento da fatura mensal (também



identificado na fatura).

- 16.5.6. Nos saques na função crédito não serão considerados, para efeito de pontuação, os valores lançados a título de taxas, tarifas e impostos incidentes sobre o montante sacado
- 16.5.7. A pontuação deverá estar disponível para utilização em resgates pelos Participantes, no máximo, no 5º dia útil que suceder o pagamento da fatura.
- 16.5.8. Não serão computadas como pontos as aquisições de bens e/ou serviços feitas após o período de encerramento do Programa.

16.6. CRITÉRIO DE ARREDONDAMENTO:

- 16.6.1. Os pontos do Programa serão sempre inteiros, com arredondamento pelo critério matemático padrão, ou seja, frações de ponto inferiores a 0,50 serão desprezadas e frações de ponto iguais ou superiores a 0,50 serão arredondadas para o ponto inteiro imediatamente superior.

16.7. PROCESSO DE PONTUAÇÃO:

- 16.7.1. O processo para geração do Total Geral de Pontos dos Participantes do Programa deverá obedecer a seguinte seqüência:
- Banpará informa Total de Compras e Saques no Crédito em Reais
 - Banpará informa Cotação do Dólar do dia para conversão
 - Contratada converte Total de Compras e Saques no Crédito de Reais para Dólar (Cotação do dia)
 - Contratada converte Total de Compras e Saques no Crédito de Dólar para Pontos (US\$ 1,00 = 1,00 Pontos)
 - Contratada arredonda o Total Geral de Pontos (para mais ou para menos, conforme o critério matemático padrão de arredondamento).

Exemplo:

Total hipotético de Compras no Crédito = R\$ 300,00

Total hipotético de Saques no Crédito = R\$ 75,00

Cotação hipotética do Dólar: US\$ 1,00 = R\$ 2,00

Descrição	R\$	US\$	PONTOS
Compras no Crédito	300,00	150,00	150,00
Saques no Crédito	75,00	37,50	37,50
TOTAL			187,50
TOTAL GERAL EM PONTOS (ARREDONDADO)			188,00

16.8. MECANISMO DE PONTUAÇÃO:

- 16.8.1. As transações efetuadas com cartões Banpará, cadastrados no programa serão convertidas em pontos, ficando estes bloqueados para resgate até que o cliente efetue o pagamento da fatura, entre o valor mínimo e máximo faturado, quando todos os pontos bloqueados serão liberados.
- 16.8.2. As compras parceladas serão pontuadas parcela a parcela, na medida em que forem lançadas e pagas na fatura mensal.
- 16.8.3. Saques serão pontuados apenas pelo valor sacado, não sendo considerados os valores lançados a título de taxas, tarifas e impostos.
- 16.8.4. Bonificações: a definir, a critério da Contratante
- 16.8.5. O evento que permitirá o crédito da pontuação no programa será o de pagamento da fatura, realizado entre o valor mínimo e o total faturado.
- 16.8.6. Cartões Adicionais ou outros ligados a determinado CPF pontuarão na conta do titular do programa.
- 16.8.7. Haverá uma única conta-programa por CPF cadastrado no sistema de pontuação para cada Produto.
- 16.8.8. Não será permitida a transferência de pontuação entre contas de titularidades diferentes.
- 16.8.9. A falta de pagamento da fatura ou pagamento menor do que o mínimo implicará na suspensão do crédito dos pontos da fatura até que seja regularizado o pagamento.
- 16.8.10. Após 30 (trinta) dias de atraso no pagamento da fatura mensal, todos os pontos adquiridos e creditados no programa serão bloqueados. Não será possível realizar resgates com os pontos já adquiridos. O sistema da Contratada deverá, automaticamente, bloqueá-los para resgate de prêmios.
- 16.8.11. Após 60 (sessenta) dias de atraso, não havendo o devido pagamento, a conta- programa do Participante será imediatamente encerrada, havendo o cancelamento de todos os pontos acumulados até a data. Não será possível ao Participante realizar resgates com os pontos já adquiridos e cancelados. Ao seu exclusivo critério, o Banpará poderá conceder um prazo para o Participante reativar a Conta-Programa, mediante renegociação da dívida.

NOTA : Os parâmetros informados no "Mecanismo de Pontuação" poderão ser alterados a qualquer momento, a critério do Banpará, que para isso, informará com antecedência de 30 dias à CONTRATADA, para as necessárias alterações ou manutenções de sistema.

17. TRATAMENTO DE CÓDIGOS DE BLOQUEIO

- 17.1. O sistema a ser contratado deverá trabalhar com o conceito de CONTA PROGRAMA. Não devem ser considerados os bloqueios ocorridos nos plásticos dos Clientes, somente na CONTA PROGRAMA.

18. DEMONSTRAÇÃO DOS PONTOS

18.1. FATURA:

18.1.1. O tratamento para demonstração dos pontos na fatura deverá ser definido pela Contratante, a tempo de especificação funcional, para adequação da interface de pontuação da fatura e sistemas que darão suporte ao atendimento da Central de Atendimento do Programa.

18.1.2. Possibilidades:

- a) Saldo Anterior
- b) Pontos Ganhos
- c) Compras na Função
Crédito Saques Função
Crédito Total
- d) Bonificações
- e) Pontos Ajustados
- f) Pontos Cancelados
- g) Pontos Expirados em mm/aaaa
- h) Pontos Resgatados
- i) Pontos a Expirar em: mm/aaaa
- j) Saldo total de Pontos em: mm/aaaa

19. CANCELAMENTO DO PROGRAMA E BAIXA DOS PONTOS

19.1. O cancelamento da Conta-Programa ocorrerá mediante recebimento pela Contratada de códigos de bloqueio específicos, tais como: fraude, crédito em liquidação, cancelamento das contas produtos de um cliente há mais de "XX" dias (parametrizável pela Contratante).

19.2. O sistema da Contratada verificará a conta mais nova cancelada para proceder ao cancelamento dos pontos, ou seja, se a última conta cancelada estiver com "YY" dias de cancelamento, ocorrerá o cancelamento dos pontos do Programa.

19.3. Os Pontos deverão ser baixados/concluídos imediatamente após o seu resgate.

19.4. No caso de mais de um Produto no mesmo Programa, a baixa de Pontos será proporcional à quantidade de Pontos dos Produtos cadastrados no Programa, seguindo os passos:

- a) Liquidam-se os Pontos mais antigos;
- b) Quando as datas de validade dos Pontos forem iguais, liquida-se da safra mais antiga o saldo de Pontos remanescentes por Produto, excluindo os já liquidados.
- c) A contabilização do valor dos Pontos será por Produto, em função da quantidade de Pontos debitada no Produto.

19.5. EXPIRAÇÃO DOS PONTOS

- 19.5.1. Este requisito deverá ser parametrizável. Entretanto, para início do Programa, a pontuação terá validade de 12 (doze) meses, a contar da data da aquisição dos pontos (safra mais antiga no programa).
- 19.5.2. A prescrição dos pontos também deverá ser parametrizável. Para início do Programa, ocorrerá no 1º (primeiro) dia útil do mês subsequente ao período de 12 (doze) meses, contados a partir de sua aquisição.
- 19.5.3. A expiração ocorrerá sempre do saldo de pontos mais antigo da conta programa

19.6. VALIDADE DO PROGRAMA

- 19.6.1. A validade do Programa, assim como de cada tipo de transação pontuável, será parametrizada no sistema, conforme critérios da Contratante.
- 19.6.2. Em princípio, a validade do Programa é indefinida.

20. IMPLEMENTAÇÕES NA WEB ("Hot-Site")

- 20.1. A Contratada deverá disponibilizar, sem custos adicionais para a Contratante, aos Participantes do Programa e à Contratante, um hot-site com opções de serviços via Internet.
- 20.2. Será de responsabilidade da Contratada os desenvolvimentos, as manutenções, os recursos necessários e a hospedagem em seu ambiente do conteúdo do hot-site do Programa.
- 20.3. Todos os custos inerentes ao hot-site, tais como, desenvolvimento, implantação, publicação, manutenção, segurança e hospedagem serão de responsabilidade da Contratada, bem como todas as despesas, impostos e tributos incidentes.

20.4. CONSULTA DE INFORMAÇÕES SOBRE O PROGRAMA E PONTOS VIA WEB

20.5. Serão definidos web-services para consulta de informações:

- a) Consulta de Pontuação
- b) Extrato do Programa (últimos 24 meses)
- c) Regulamento do Programa e Informações gerais sobre o Programa

20.6. CATÁLOGOS DE PRÊMIOS NA WEB

20.7. Além de prêmios adquiridos de fornecedores nacionais, devem ser desenvolvidas pela Contratada parcerias regionais, bem como



adequação de fornecedores, atendendo ao perfil dos Participantes do Programa de Recompensas e do Banpará, na confecção e atualização dos catálogos de prêmios a serem disponibilizados pela Contratada via Web.

20.8. As negociações da Contratada com os fornecedores deverão ser pautadas nos princípios de menor preço e melhor qualidade, otimizando o investimento da Contratante e trazendo maior benefício para os Participantes do Programa.

20.9. As parcerias com companhias aéreas, para inclusão de milhas e trechos aéreos no catálogo eletrônico de prêmios, serão firmadas entre a Contratada e os parceiros, facilitando e agilizando as negociações de preço.

20.10. RESGATE DE PRÊMIOS VIA WEB

20.10.1. A Contratada disponibilizará opção de resgate de prêmios via Internet aos Participantes do Programa. A Contratada será responsável pelos desenvolvimentos e manutenções na Web, bem como pela segurança nos acessos dos Participantes para realização dos resgates.

21. BAIXA DE PONTOS

21.1. A baixa dos pontos resgatados ocorrerá sempre da safra mais antiga para a mais atual.

Para viabilização do resgate a conta programa deverá estar com status "sem restrição", ou seja, status de adimplência (ou outro termo semelhante e equivalente adotado pelo sistema da empresa Contratada).

22. CICLOS DO PROGRAMA

22.1. O sistema da Contratada gerenciará internamente as datas de processamento dos extratos mensais a serem encaminhados ao Sistema de cartões para postagem na Fatura do Cliente

22.2. Este controle é dependente das datas de ciclo e vencimento da Fatura. Eventuais alterações de vencimento da fatura, solicitadas pelos Participantes do Programa, refletirão no ciclo e, conseqüentemente, nas datas de processamento dos extratos mensais.

SISTEMA DE CARTÕES		SISTEMA DO PROGRAMA
CICLO	VENCIMENTO	PERÍODO/VENCIMENTO
1	10	Cada ciclo do Programa inicia-se no dia do fechamento da fatura anterior e termina no dia
5	15	

Etc	Etc	imediatamente anterior ao dia do fechamento da fatura atual.
-----	-----	--

23. PROCESSO DE COBRANÇA:

23.1. As cobranças das tarifas do Programa (quando houver) serão realizadas através de arquivo gerado pelo Sistema da Contratada e encaminhado ao Sistema de cartões da Contratante.

23.2. FORMAS DE COBRANÇA:

23.3. Débito na Fatura do cartão participante do Programa de maior prioridade (Titular) e que esteja sem restrição no momento da remessa

24. RELATÓRIOS PRÉ-DEFINIDOS DO SISTEMA DO PROGRAMA:

24.1. A Contratada deverá apresentar relatórios mensais (em arquivo) com informações que permitam à Contratante acompanhar a performance e a evolução do Programa, bem como que auxiliem na elaboração de ações estratégicas, promocionais e mercadológicas que tenham por objetivo incrementar o Programa e a Base de Cartões.

24.2. As informações constantes nos relatórios deverão ser apresentadas pela Contratada conforme orientação da Contratante.

25. ESTRATÉGIA DE CONDUÇÃO DO PROJETO

25.1. Atendimento ao escopo descrito, aprovado por Contratante e Contratada;

25.2. Acompanhamento do cronograma do Projeto;

25.3. Evidências geradas nos processos de homologação;

25.4. Homologação: testes unitários e integrados entre Contratante e Contratada para validação dos processos e requisitos previstos neste escopo;

25.5. Aceite final da Contratante para implantação em produção no prazo.

26. REQUISITOS DE SEGURANÇA PARA O PROGRAMA DE RECOMPENSAS

26.1. A contratada deverá garantir o sigilo, integridade e confidencialidade de todas as informações da contratante, bem como de seus clientes e suas respectivas transações de forma a que não exista a possibilidade de que ninguém na contratada possa ter acesso a senhas e outros dados sigilosos dos clientes da contratante;

26.2. Os equipamentos e sistemas, assim como as trocas de arquivos e os

arquivos deverão estar protegidos por Antivírus, criptografia e Firewall, com capacidade e atualização que garantam a segurança das informações e dos arquivos;

- 26.3.** Identificação das pessoas que fazem acesso e operam o sistema com as informações do BANPARÁ;
- 26.4.** Log de todas as manutenções e operações de acesso às informações do BANPARÁ, devendo este estar disponível para consultas durante o período de vigência do contrato. Não será necessário disponibilizar o log das consultas de catálogos de prêmios, realizadas pelos Participantes do Programa;
- 26.5.** A contratada se compromete a entregar relatórios descritivos (a pedido da contratante) de seus sistemas de segurança para análise das áreas técnicas da contratante, e, ainda, a implementar updates e upgrades quando recomendado pela contratante, em caso desta justificadamente avaliar como inadequado o nível da segurança no trato das informações e arquivos;
- 26.6.** A contratada se compromete, ainda, a permitir o acesso e a apoiar com todas as informações necessárias à realização de auditorias periódicas de segurança e/ou de requisitos operacionais pela contratante, nas instalações da contratada, cobrindo seus computadores e sistemas onde estarão instalados os recursos necessários ao processamento dos dados da contratante.
- 26.7.** Plano de Contingência visando proteção contra a paralisação dos serviços;
- 26.8.** Política de segurança e normas para administração do ambiente, com definição clara das políticas de backup e armazenamento;
- 26.9.** Controle de acesso físico das instalações, de forma a garantir que somente pessoas autorizadas tenham acesso.

26.10. TRANSFERÊNCIA ELETRÔNICA DE DADOS

- 26.10.1.** Toda transmissão de dados entre o BANPARÁ e a CONTRATADA deverá ser efetuada com a utilização de protocolos seguros, salvo em caso de determinação contrária expressa formalmente pelo BANPARÁ;
- 26.10.2.** Todos os dados que sejam transmitidos entre o BANPARÁ e a CONTRATADA devem, quando considerados sensíveis pelo BANPARÁ, ser criptografados antes da transmissão, utilizando algoritmos definidos pelo BANPARÁ;
- 26.10.3.** Para a troca de dados (arquivos ou mensagens) a contratada deverá utilizar o software Connect:Direct, necessário à transferência de dados entre sistemas. Mediante prévio entendimento e em caso de autorização da contratante, poderão ser adotados outros. O protocolo utilizado para a troca de arquivos será SSL ou TLS;
- 26.10.4.** Ao seu exclusivo critério, o Banpará poderá avaliar a utilização de outra solução para troca eletrônica de dados sug pela Contratada.

ANEXO V**SLA – Níveis de Severidade****1. Padrões de Serviço aceitáveis****1.1 ATENDIMENTO****1.1.1 Fator de Serviço Telefônico**

Quantidade de ligações atendidas em até 30 segundos	Padrão 80%
Quantidade de ligações atendidas	Padrão 98%

1.2 FATURAMENTO

Índice de Postagem de Faturas no Prazo % de faturas postadas da data do corte até D+2	Padrão 98%
Índice de Conformidade de Fatura % de faturas em conformidade após análise amostral	Padrão 99%

1.3 FRAUDE

Tempo Total de Solução % de processos resolvidos em até 210 dias	Padrão 100%
---	-------------

1.4 INTERCÂMBIO

Índice de Solução do Intercâmbio no Prazo % de ocorrências de intercâmbio solucionadas no prazo	Padrão 95%
--	------------

1.5 SUPORTE

Índice de Solução do Suporte no Prazo % de ocorrências do suporte solucionadas no prazo de até D+1, com destaque para as seguintes atividades:	Padrão 99%
---	------------

- a) Ajustes de contas;
- b) Acerto de pagamentos não processados, não reconhecidos, processados a maior, a menor ou em duplicidade;
- c) Acerto de cobrança de encargos, tarifas e taxas;
- d) Reembolso de saldo credor;
- e) Tratamento de divergências na conversão de valores de consumo em pontuação no Programa de Recompensas Banpará;
- f) Acerto de saque não reconhecido;
- g) Tratamento de diferenças de cotação do dólar e de anuidade;

- h) Alteração de data de vencimento, endereço ou limite de crédito;
- i) Acerto de diferença em pagamento de produtos e serviços bancários.

2. Níveis de Severidade - SLA

2.1 Os problemas serão tratados por nível de severidade, os quais serão atribuídos pelo CONTRATANTE, apenas a erros de execução do software decorrentes de falhas de programação. Sendo os seguintes os níveis de severidade:

2.1.1 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.

Nestes casos o problema será comunicado à CONTRATADA, a qual deverá iniciar o trabalho de imediato. O serviço deverá ser executado de forma contínua até a solução definitiva ou de uma solução alternativa para o problema, as quais deverão ocorrer em até 2 (duas) horas, contadas a partir da hora da abertura do CHAMADO TÉCNICO.

A CONTRATADA deverá sempre deixar recursos disponíveis para fornecimento das informações ao BANPARÁ.

2.1.2 Nível 2 – Médio em sistemas.

Problemas em funcionalidades e/ou processos que não afetem a prestação normal do serviço, mas que afetem o padrão de qualidade do mesmo.

Nestes casos o problema será comunicado à CONTRATADA, a qual deverá iniciar o trabalho de imediato. O serviço deverá ser executado de forma contínua até a solução definitiva ou de uma solução alternativa para o problema, as quais deverão ocorrer em até 3 (três) dias, contadas a partir da hora da abertura do CHAMADO TÉCNICO.

A CONTRATADA deverá sempre deixar recursos disponíveis para fornecimento das informações ao BANPARÁ.

2.1.3 Nível 3 – Leve em sistemas.

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

Nestes casos o problema será comunicado à CONTRATADA, a qual deverá iniciar o trabalho de imediato. O serviço deverá ser executado de forma contínua até a solução definitiva ou de uma solução alternativa para o problema, as quais deverão ocorrer em 7 (sete) dias após, contadas a partir da hora da abertura do CHAMADO TÉCNICO.

2.2A CONTRATADA deverá sempre deixar recursos disponíveis para fornecimento das informações ao BANPARÁ.

2.3 Independentemente do nível a ser aplicado, após a solução definitiva do problema, deverá ser encaminhado ao BANPARÁ, em um prazo de até 24

(vinte e quatro horas), diagnóstico da ocorrência e comprovação da respectiva correção.

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

2.4.1 Nível 1 – Gravíssimo em cronogramas.

Atrasos superiores a 100% (cem por cento) do prazo total previsto na proposta(s) apresentada(s) pela licitante vencedora para fins de execução de Ordem(s) de Serviço(s)-OS.

A CONTRATADA deverá sempre deixar recursos disponíveis para fornecimento das informações ao BANPARÁ.

2.4.2 Nível 2 – Grave em cronogramas.

Atrasos superiores 50% (cinquenta por cento) e inferiores a 100% (cem por cento) do prazo total previsto na proposta(s) apresentada(s) pela licitante vencedora para fins de execução de Ordem(s) de Serviço(s)-OS.

A CONTRATADA deverá sempre deixar recursos disponíveis para fornecimento das informações ao BANPARÁ.

2.4.3 Nível 3 – Médio em cronogramas.

Atrasos superiores 25% (vinte e cinco por cento) e inferiores a 50% (cinquenta por cento) do prazo total previsto na proposta(s) apresentada(s) pela licitante vencedora para fins de execução de Ordem(s) de Serviço(s)-OS.

Na ocorrência de taxa de recusa de artefatos não documentais superior a 5% do total de artefatos documentais previstos na O.S

A CONTRATADA deverá sempre deixar recursos disponíveis para fornecimento das informações à BANPARÁ.

2.4.4 Nível 4 – Leve em cronogramas.

Atrasos inferiores a 25% (vinte e cinco por cento) do prazo total previsto na proposta(s) apresentada(s) pela licitante vencedora para fins de execução de Ordem(s) de Serviço(s)-OS

A CONTRATADA deverá sempre deixar recursos disponíveis para fornecimento das informações à BANPARÁ Nível 1 – Grave em cronograma

2.5 Caso se extrapole o prazo estabelecido para o item 2.1.1 - Nível 1 – Grave em sistemas, será aplicado redutor de fatura no valor de 0,2% (dois décimos por cento) do valor global do contrato, por hora extrapolada até o limite de 120 (cento e vinte) horas.

2.6 Caso se extrapole o prazo estabelecido para o item 2.1.2 - Nível 2 – Médio em sistemas, será aplicado redutor de fatura no valor de 0,2% (dois décimo por cento) do valor global do contrato, por dia extrapolado até o limite de 120 (cento e vinte) dias.

- 2.7** Caso se extrapole o prazo estabelecido para o item 2.1.3 - Nível 3 – Leve em sistemas, será aplicado redutor de fatura no valor de 0,02% (dois centésimos por cento) do valor global do contrato, por dia extrapolado até o limite de 120 (cento e vinte) dias.
- 2.8** Caso não seja observado o tempo de apresentação de uma solução definitiva para um problema, para o qual tenha sido dada uma solução provisória, será aplicado redutor de fatura de 0,02% (dois centésimos por cento) do valor global do contrato, por dia extrapolado até o limite de 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias.
- 2.9** Caso se extrapole o prazo estabelecido para o item 2.4.1 - Nível 1 – Gravíssimo em cronograma, será aplicado redutor de fatura no valor de 70% (setenta por cento) do valor da proposta apresentada(s) pela licitante vencedora para fins de execução de Ordem(s) de Serviço(s)-OS.
- 2.10** Caso se extrapole o prazo estabelecido para o item 2.4.2 - Nível 2 – Grave em cronograma, será aplicado redutor de fatura no valor de 50% (cinquenta por cento) do valor da proposta apresentada(s) pela licitante vencedora para fins de execução de Ordem(s) de Serviço(s)-OS.
- 2.11** Caso se extrapole o prazo estabelecido para o item 2.4.3 - Nível 3 – Médio em cronograma, será aplicado redutor de fatura no valor de 30% (trinta por cento) do valor da proposta apresentada(s) pela licitante vencedora para fins de execução de Ordem(s) de Serviço(s)-OS.
- 2.12** Caso se extrapole o prazo estabelecido para o item 2.4.4 - Nível 3 – Leve em cronograma, aplicado redutor de fatura no valor de 15% (quinze por cento) do valor da proposta apresentada(s) pela licitante vencedora para fins de execução de Ordem(s) de Serviço(s)-OS.
- 2.13** No caso de atraso injustificado, execução parcial ou inexecução das atividades previstas nos termos das SLAs citados, a licitante vencedora 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 demais cominações previstas no contrato.
- 2.14** Uma vez configurado o inadimplemento contratual, o redutor de fatura que tratam os itens anteriores será deduzida do pagamento devido ao BANPARÁ, independente de comunicação ou interpelação judicial ou extrajudicial.
- 2.15** Após a conclusão do processo administrativo, garantida ampla defesa, serão devolvidos os valores retidos na forma do item anterior corrigidos pela poupança, caso o julgamento seja favorável à CONTRATADA.



2.16 As multas a que aludem este item não obstam que ao BANPARÁ rescinda unilateralmente o contrato e aplique as demais sanções.

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

ANEXO VI ELABORAÇÃO DA PROPOSTA DE PREÇOS

Para preenchimento das tabelas de preços as licitantes deverão considerar as notas explicativas do anexo VI.1 e as estimativas constantes nas tabelas de composição do preço global do anexo VI.2.

TABELA 1 – VALOR DE IMPLANTAÇÃO

ITEM	DESCRIÇÃO	PREÇO ÚNICO PROPOSTO PAGO A TÍTULO DE IMPLANTAÇÃO (R\$)
1.1	IMPLANTAÇÃO	R\$ XX,00

OBS 1: A contratada fará jus ao valor de implantação, pago uma única vez, no prazo de 15 dias a contar do início do efetivo serviço de processamento de cartões BANPARÁ, objeto do contrato. Durante o período de implantação não serão devidos nem remunerados, nem ressarcidos quaisquer valores à contratada, referentes a serviços, despesas ou pagamentos.

OBS 2: Deverá a contratada arcar com todos os custos referentes a qualquer necessidade tecnológica, para efetivação dos serviços contratados, como aquisição de links e equipamentos de comunicação e demais equipamentos necessários à prestação dos serviços.

TABELA 2 – TABELA DE PREÇOS DE SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE CARTÕES ATIVOS/MÊS

O Preço deverá incluir o Controle Operacional, Suporte Operacional, Contabilidade e Intercâmbio.

Para melhor entendimento destacam-se os seguintes conceitos:

Cartão Ativo – cartão cadastrado a uma conta com transação monetária nos últimos 180 dias ou saldo diferente de zero.

Cartão Dormente – cartão cadastrado a uma conta com a função crédito desativada. O cartão permanece nesta condição nos seis primeiros meses após o seu cadastramento, e a partir do sétimo mês será enquadrado como cartão inativo.

Cartão Inativo – demais cartões não vinculados à condição de ativo e dormente.

Transação Monetária – Função Crédito – Todas as operações monetárias envolvendo o CARTÃO na função Crédito (compras a vista, compras parceladas, saques, pagamentos, estornos a débito / crédito, taxas, tarifas, créditos, financiamentos, autorizações aprovadas ou negadas, lançamentos de encargos, lançamento de seguros, etc).

Transação Monetária – Função Débito – Todas as operações monetárias envolvendo o CARTÃO na função Débito (compras a vista, compras parceladas, saques, autorizações aprovadas ou negadas, etc).

Processamento por Cartão Ativo/mês – cascata			R(\$)	
2.1	1	a	100.000	R\$ x,xx
	100.000+1	a	250.000	R\$ x,xx
	250.001+1	a	500.000	R\$ x,xx
	500.000+1	a	750.000	R\$ x,xx
	750.000+1	a	1.000.000	R\$ x,xx
	1.000.000+1	a	1.500.000	R\$ x,xx
	Acima de 1.500.000			R\$ x,xx
	Cartão Inativo/mês			R\$ x,xx
	Cartão Dormente (função crédito sem ativação)			R\$ x,xx
	Transação Monetária – função Crédito			R\$ x,xx
	Transação Monetária – função Débito			R\$ x,xx

OBS 1: Os preços constantes na tabela acima já contemplam a prestação dos serviços e impostos e tributos.

OBS 2: No primeiro ano de ativação será cobrado 50% do preço ao custo com processamento por cartão.

Processamento por Cartão Ativo/mês – cascata			R(\$)	
Para funcionários do Banpará cobrar 50% do processamento normal.				
2.2	1	a	100.000	R\$ x,xx
	100.000+1	a	250.000	R\$ x,xx
	250.001+1	a	500.000	R\$ x,xx
	500.000+1	a	750.000	R\$ x,xx
	750.000+1	a	1.000.000	R\$ x,xx

1.000.000+1	a	1.500.000	R\$ x,xx
Acima de 1.500.000			R\$ x,xx
Cartão Inativo/mês			R\$ x,xx
Cartão Dormente (função crédito sem ativação)			R\$ x,xx
Transação Monetária – função Crédito			R\$ x,xx
Transação Monetária – função Débito			R\$ x,xx

TABELA 3 – TABELA DE PREÇO DE SERVIÇOS BACK OFFICE – FUNÇÃO DÉBITO

ITEM	SERVIÇO	VALOR PROPOSTO
3.1	TRATAMENTO BACK OFFICE (POR EVENTO)	R\$ xx,xx

OBS 1: Back Office – Serviço de chargeback de transação de débito com intervenção manual da processadora para regularização da ocorrência.

OBS 2: Os preços constantes na tabela acima já contemplam a prestação dos serviços e todos impostos e tributos

TABELA 4 – TABELA DE PREÇOS DE SERVIÇOS COMPLEMENTARES

ITEM	SERVIÇO	VALOR PROPOSTO
4.1	AGILIZAÇÃO DE CARTOES (POR CARTÃO AGILIZADO)	R\$ xx,xx

OBS 1: Os cartões solicitados com Urgência deverão ser postados no Correio ou Courier em 2 dias.

OBS 2: Os preços constantes na tabela acima já contemplam a prestação dos serviços e todos impostos e tributos.

TABELA 5 – TABELA DE PREÇOS DE SERVIÇOS DE CADASTRAMENTO / EMISSÃO DE CARTÕES (POR EVENTO)

	Cadastramento / Emissão	R(\$)
5.1	Compra, Controle de Qualidade/ Estoque – com Chip e Tarja	R\$ xx,xx
	Serviço de Embossing – com Chip e Tarja	R\$ x,xx

	“Welcome Kit” - Kit de envio padrão (carta berço, contrato, flyer, etiqueta desbloqueio, envelope)	R\$ x,xx
	Postagem AR Sedex	R\$ x,xx
	Postagem Simples (1º porte)	R\$ x,xx
	Gestão e Manuseio de Cartão	R\$ x,xx

OBS 1: A prestação do serviço deverá está de acordo com as especificações constantes no Anexo I deste termo de referência.

OBS2: Os preços constantes na tabela acima já contemplam a prestação dos serviços e todos impostos e tributos.

TABELA 6 – TABELA DE PREÇOS DE SERVIÇOS DE EMISSÃO DE CARTAS E FATURAS (POR EVENTO)

	Emissão de Cartas e Faturas	R(\$)
6.1	Carta de Senha	R\$ xx,xx
	Geração de arquivo de Carta / Fatura no Sistema	R\$ xx,xx
	Impressão de Carta /Fatura	R\$ xx,xx
	Postagem Simples (1º porte)	R\$ xx,xx

OBS 1: A prestação do serviço deverá está de acordo com as especificações constantes no Anexo I deste termo de referência.

OBS2: Os preços constantes na tabela acima já contemplam a prestação dos serviços e todos impostos e tributos.

TABELA 7 – TABELA DE PREÇOS DE SERVIÇOS DE PONTOS DE ATENDIMENTO (PA)

7.1	ATENDIMENTO	R(\$)
7.1.1	ATENDIMENTO URA + ATENDIMENTO ASSISTIDO (POR PA)	R\$ xx,xx
7.2	ANÁLISE DE PROPOSTAS	-
7.2.1	MESA DE CRÉDITO (POR PA)	R\$ xx,xx
7.3	COBRANÇA	-
7.3.1	COBRANÇA RECEPTIVA – Até 60 dias de atraso (POR PA)	R\$ xx,xx

OBS 1: Os preços constantes na tabela acima já contemplam a prestação dos serviços e impostos e tributos.

OBS2: Na prestação deste serviço deverá ser observado os padrões

TABELA 8 – TABELA DE PREÇOS DE SERVIÇOS DE COBRANÇA EXTRAJUDICIAL

8.1	COBRANÇA	%
	FAIXA DE ATRASO – DE 61 A 180 DIAS	X%
	FAIXA DE ATRASO – 181 A 360 DIAS	X%
	FAIXA DE ATRASO – ACIMA DE 360 DIAS	X%

OBS: Os preços constantes na tabela acima já contemplam a prestação dos serviços e todos impostos e tributos.

TABELA 9 – TABELA DE PREÇOS DE SERVIÇOS DE PROGRAMA DE RECOMPENSAS

FIDELIDADE - PREÇO DE GESTÃO POR CONTA PROGRAMA ATIVA			
ITEM	FAIXA	Nº DE CPFS PROCESSADOS	VALOR UNITÁRIO POR CPF PROCESSADO, INCLUÍDOS IMPOSTOS (R\$) /MÊS
9.1	01	De 00.001 a 30.000	R\$ xx,xx
9.2	02	De 30.001 a 80.000	95% da faixa 01
9.3	03	De 80.001 a 150.000	85% da faixa 01
9.4	04	De 150.001 a 210.000	72% da faixa 01
9.5	05	De 210.001 a 230.000	58% da faixa 01
9.6	06	Acima de 230.000	43% da faixa 01

OBS 1: Para confecção da proposta da Tabela 9 deverá ser considerado o valor unitário máximo por CPF processado **na faixa 01** de R\$ 0,XX (XXXXXXXXXX centavos de real). Os percentuais indicados na tabela de custo de gestão (Faixas 02 a 06) são fixos e não necessitam de cotação.

OBS 2: É premissa para participação no certame licitatório estar de acordo com os percentuais máximos informados nas faixas 02 a 06 e demais itens constantes na Tabela de Custo de Gestão por Conta Programa Ativa.

OBS 3: Os preços constantes na tabela acima já contemplam a prestação dos serviços e todos impostos e tributos.

TABELA 10 – TABELA DE PREÇOS DE PONTOS RESGATADOS NO PROGRAMA DE RECOMPENSAS

RECOMPENSAS - FATURAMENTO DE PONTOS RESGATADOS		
ITEM	TIPO DE PRÊMIO	PREÇO PROPOSTO
10.1	Resgate de Prêmios do tipo “Milhas”	R\$ xx,xx
10.2	Resgate de Prêmios diferentes de “Milhas”	R\$ xx,xx

OBS 1: Os preços constantes na tabela acima já contemplam a prestação dos serviços; compra, pagamentos, armazenagem, controle de estoque, entrega e devolução de prêmios, ou seja, todos os valores inerentes a custos com os prêmios do programa de recompensas.

OBS2 : No valor proposto deverá constar todos impostos e tributos, fretes incidentes, conforme especificado no Anexo IV

TABELA 11 – TABELA DE PREÇOS DE SERVIÇOS DE ENVIO DE MENSAGENS SMS

ENVIO DE MENSAGENS SMS			
ITEM	TIPO DE MENSAGEM	LIMITE MÁXIMO	PREÇO PROPOSTO
11.1	Mensagens Disparadas Manualmente	-	-
11.1.1	Valor por SMS entre 0 e 250 SMS/Mês	-	R\$ xx,xx
11.1.2	Valor por SMS entre 251 e 500 SMS/Mês	95% de 11.1.1	R\$ xx,xx
11.1.3	Valor por SMS entre 501 e 1.000 SMS/Mês	90% de 11.1.1	R\$ xx,xx
11.1.4	Valor de cada SMS acima de 1.000 SMS/Mês	80% de 11.1.1	R\$ xx,xx
11.2	Mensagens Disparadas Automaticamente	-	-
11.2.1	Valor por SMS entre 0 e 150.000 SMS/Mês	-	R\$ xx,xx
11.2.2	Valor por SMS entre 150.001 e 300.000 SMS/Mês	95% de 11.2.1	R\$ xx,xx
11.2.3	Valor por SMS entre 300.001 e 450.000 SMS/Mês	90% de 11.2.1	R\$ xx,xx
11.2.4	Valor de cada SMS acima de 450.000 SMS/Mês	80% de 11.2.1	R\$ xx,xx



OBS1: Os preços constantes na tabela acima já contemplam a prestação dos serviços e todos impostos e tributos.

OBS 2: Na prestação deste serviço deverão ser observados os padrões estabelecidos no anexo III deste termo.

TABELA 12 – TABELA DE CONFECÇÃO E ENVIO DE KIT BRAILLE

TABELA DE CONFECÇÃO E ENVIO DE KIT BRAILLE		
ITEM	SERVIÇO	PREÇO PROPOSTO
9.1	Confecção e Envio de Kit Braille (Por Evento)	R\$ xx,xx

OBS 1: Os kits serão solicitados sob demandas específicas.

Validade da proposta: Mínimo de 120 (cento e vinte) dias.

(Nome e assinatura do representante legal da empresa)

ANEXO VI.1

1. Nas tabelas do ANEXO VI, deverá ser informado pelas licitantes:
2. Na Tabela 1 (TABELA 1 – VALOR DE IMPLANTAÇÃO): O valor único a ser pago à processadora referente à implantação dos serviços.
3. Na Tabela 2 (TABELA DE PREÇOS SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE CARTÕES ATIVOS/MÊS): Os valores mensais a serem cobrados por cartão ativo, expressos em moeda corrente nacional, devendo estar inclusas todas as despesas com materiais, mão-de-obra, encargos sociais, tributários e fiscais, de administração, de viagens (transporte, alimentação e hospedagem), lucro e todas as demais despesas necessárias à execução dos serviços.
4. Na Tabela 4 (TABELA 4 – TABELA DE PREÇOS DE SERVIÇOS COMPLEMENTARES): O valor (respeitado o limite estabelecido pela contratante) do preço do item da referida Tabela 4, no qual devem estar inclusas todas as despesas necessárias à execução dos serviços.
5. Na Tabela 8 (TABELA 8 - TABELA DE PREÇOS DE SERVIÇOS DE COBRANÇA EXTRAJUDICIAL): Os percentuais (respeitados os limites estabelecidos pela contratante) sobre os valores recebidos das dívidas, por faixa de atraso, conforme indicado em cada item, nos quais devem estar inclusas todas as despesas com materiais, mão-de-obra, encargos sociais, tributários e fiscais, de administração, de viagens (transporte, alimentação e hospedagem), lucro e todas as demais despesas necessárias à execução dos serviços.
6. Na Tabela 9 (TABELA 9 - TABELA DE PREÇOS DE SERVIÇOS DE PROGRAMA DE RECOMPENSAS): O valor (por quantidade de CPFs processados) sobre a prestação de serviços de gestão do Programa de Recompensas, cuja finalidade é premiar os Clientes pela utilização dos cartões BANPARÁ (respeitados os limites estabelecidos pela Contratante, de acordo com as faixas de quantidades de CPFs processados), nos quais devem estar inclusas todas as despesas com materiais, mão-de-obra, encargos sociais, tributários e fiscais, de administração, de viagens (transporte, alimentação e hospedagem), lucro e todas as demais despesas necessárias à execução dos serviços.
7. Na Tabela 10 (TABELA 10 - TABELA DE PREÇOS DE PONTOS RESGATADOS NO PROGRAMA DE RECOMPENSAS): Os valores sobre a prestação de serviços do Programa de Fidelidade, cuja finalidade é premiar os Clientes pela utilização dos cartões Banpará (respeitados os limites

máximos estabelecidos pela Contratante). Os preços constantes na tabela já contemplam a prestação dos serviços; compra, pagamentos, armazenagem, controle de estoque, entrega e devolução de prêmios; o valor do prêmio, todos impostos e tributos, e o frete incidentes.

8. Na Tabela 11 (TABELA 11 - TABELA DE PREÇOS DE SERVIÇOS DE ENVIO DE MENSAGENS SMS): O valor referente aos serviços de envio de mensagens SMSs (respeitados os limites estabelecidos pela Contratante), em conformidade com o Anexo III. Já deverão estar incluídas todas as despesas/custos concernentes implantação, execução e fornecimento de todos os equipamentos, terminais, estruturas de telefonia, transmissão de dados, materiais, tarifas e todas as interfaces necessárias à funcionalidade e gerenciamento dos serviços. Deverão igualmente estar incluídos quaisquer outros dispêndios tais como tributos, encargos sociais, previdenciários, trabalhistas, seguros, fretes, assistência técnica, transporte, hospedagem, viagem e demais despesas de seus empregados, todos de exclusiva responsabilidade da licitante.
9. Serão consideradas "Mensagens Disparadas Manualmente" aquelas para cuja emissão for necessária ação humana específica (por exemplo: SMS com texto padronizado, enviado para um determinado Cliente para informar que ele teve seu cartão bloqueado preventivamente). Serão consideradas "Mensagens Disparadas Automaticamente" aquelas para cuja emissão não for necessária ação humana específica (por exemplo: SMS com texto padronizado, enviado para confirmação de transação de compra, contendo informações específicas da transação).
10. Na Tabela 12 (TABELA 12 - TABELA DE CONFECÇÃO E ENVIO DE KIT BRAILLE): o valor (respeitado o limite estabelecido pelo Banpará) referente à confecção e envio de Kit Braille para os portadores de deficiência visual, conforme determina o Decreto 5.296/04, composto de porta-cartão, welcome-kit e envelope, conforme consta no item Anexo II, referente a "Relação e Especificação Técnica dos Materiais".
11. O BANPARÁ não aceitará propostas opcionais, portanto, cada licitante deverá apresentar cotação única para cada item das tabelas do Anexo VI da licitação.
12. Todas as Tabelas (Tabela 1 a Tabela 12) do ANEXO VI deverão ser obrigatoriamente preenchidas pelas licitantes com os percentuais e valores propostos (respeitados os limites quando estabelecidos pela contratante em cada item das referidas Tabelas) para serem cobrados da contratante para as seguintes situações:

NOTA: O cartão na situação Cancelado deverá ser excluído da base, independentemente do vencimento do plástico, não gerando mais custos a

contratante a partir da data de cancelamento.

13. Agilização de Cartões:

13.1 É a emissão de nova via de cartão, em caráter de urgência, quando solicitado pela contratante, e envio no prazo de até 2 (dois) dias.

14. Preços de Serviços de Cobrança Extrajudicial:

14.1 Cobrança Extrajudicial é a cobrança, em Reais, de percentual (a título de comissão) sobre o valor em atraso recebido, quando da prestação do serviço, referente à dívida do cartão do Cliente, conforme segmentação por faixa de atraso (Tabela 8 do ANEXO VI).

14.2 Nos valores referentes aos honorários de cobrança pagos pela contratante, já deverão estar incluídas todas as despesas/custos concernentes à implantação, execução e fornecimento de todos os equipamentos, terminais, estruturas de telefonia, transmissão de dados, materiais, tarifas públicas (correio, fax, telefonias) e todas as interfaces necessárias à funcionalidade e gerenciamento da cobrança e contabilização.

15. Nos preços consignados acima, já deverão estar incluídas todas as despesas/custos concernentes à implantação, execução e fornecimento de todos os equipamentos, terminais, estruturas de telefonia DDG/DDI, transmissão de dados, materiais, tarifas públicas (correio, telex, fax, telefonias DDG/DDI) emissão e personalização de plásticos, embossamento, gravação, expedição, digitação, impressão e expedição de faturas, consultoria, todas as interfaces necessárias à funcionalidade e gerenciamento do produto, contabilização, mala- direta, "follow-up" e senha, etc.;

16. Deverão igualmente estar incluídos quaisquer outros dispêndios tais como tributos, encargos sociais, previdenciários, trabalhistas, seguros, fretes, assistência técnica, transporte, hospedagem, viagem e demais despesas de seus empregados, todos de exclusiva responsabilidade da licitante;

17. A licitante vencedora se obriga, ainda a fornecer, sem qualquer ônus para a contratante, treinamento para todos os funcionários que farão parte da equipe operacional e de gestão do cartão.

18. A licitante vencedora se obriga a realizar a migração da base de cartões, sem qualquer ônus para a contratante, com qualidade técnica e operacional, garantindo a perfeita funcionalidade do produto no prazo estipulado no edital.

19. Somente após a completa implantação do sistema e efetivo início do processamento da base de cartões é que a contratada poderá iniciar a cobrança dos serviços prestados.



20. **IMPORTANTE:** o pagamento da fatura dos serviços prestados pela licitante somente ocorrerá após a conciliação das informações constantes na fatura, com a base de dados existente no BANPARÁ.
21. Para tanto, deverá a licitante efetuar as interfaces necessárias para que a contratante possa efetuar a conciliação dos dados existentes na fatura.
22. Todas as propostas apresentadas nesta licitação terão, automaticamente, validade mínima de 120 (cento e vinte) dias a contar da data marcada para a sua abertura.
23. O prazo de validade das propostas, se necessário, poderá ser prorrogado mediante concordância das licitantes.

ANEXO VI.2
1. COMPOSIÇÃO DO PREÇO GLOBAL DA PROPOSTA COMERCIAL

1.1. Para efeito da composição do preço da proposta inicial, as **QUANTIDADES** constantes nas tabelas a seguir (I a VII e IX a XII) e o **VOLUME** apresentado na tabela VIII são apenas **ESTIMADOS**, podendo variar para mais ou para menos, sendo que a cobrança pelos serviços será de acordo com as quantidades efetivamente realizadas, não cabendo ao Banpará nenhuma obrigação caso as estimativas não sejam concretizadas.

1.2 O valor global estimado poderá variar somente para menos, considerando a possibilidade das quantidades e volume serem menores que as estimadas, porém caso sejam maiores, o valor do serviço a ser prestado não poderá ultrapassar o **TOTAL GERAL** deste anexo.

TABELA I - TAXA DE IMPLANTAÇÃO

DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	VALOR TOTAL
Taxa única	1	R\$ 203.225,00
TOTAL		R\$ 203.225,00

TABELA II - SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE CARTÕES ATIVOS/MÊS

DESCRIÇÃO	QTDE CARTÕES DÉBITO	QTDE CARTÕES CRÉDITO	VALOR UNITÁRIO**	VALOR MENSAL*	VALOR ANUAL
ANO I	52.833	52.833	R\$ 1,81	R\$ 47.813,87	R\$ 573.766,38
ANO II	120.303	67.056	R\$ 2,12	R\$ 137.877,93	R\$ 1.654.535,16
TOTAL					R\$ 2.228.301,54

* O valor mensal do 1º ano deverá levar em consideração a Observação 2, da tabela 2, do anexo VI, referente a cobrança de apenas 50% do preço do processamento de cartões no primeiro ano.

** O Valor unitário do 2º ano é composto pelo valor do processamento dos cartões de crédito, com referência de R\$ 1,81, somado ao valor do processamento dos cartões dormentes, com referência de R\$ 0,31.

TABELA III - BACK OFFICE

DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR ANUAL
ANO I	2	R\$ 9,09	R\$ 18,18
ANO II	2	R\$ 9,09	R\$ 18,18
TOTAL			R\$ 36,36

TABELA IV - TABELA DE PREÇOS DE SERVIÇOS COMPLEMENTARES

DESCRIÇÃO	QTDE / ANO	VALOR UNITÁRIO	VALOR ANUAL
ANO I	5	R\$ 59,38	R\$ 296,90
ANO II	5	R\$ 59,38	R\$ 296,90
TOTAL			R\$ 593,80

TABELA V - CADASTRAMENTO / EMISSÃO DE CARTÃO

DESCRIÇÃO	QTDE CARTÕES DÉBITO	QTDE CARTÕES CRÉDITO	VALOR UNITÁRIO*	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
ANO I	52.833	52.833	R\$ 46,13	R\$ 203.098,86	R\$ 2.437.186,29
ANO II	120.303	67.056	R\$ 46,13	R\$ 259.365,93	R\$ 3.112.391,10
TOTAL				R\$ 5.549.577,39	

* O valor unitário é composto pela soma dos valores da Tabela 5 do anexo VI deste Termo.

TABELA VI - EMISSÃO DE CARTAS E FATURAS

DESCRIÇÃO	QTDE CARTÕES DÉBITO	QTDE CARTÕES CRÉDITO	VALOR UNITÁRIO*	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
ANO I	52.833	52.833	R\$ 1,65	R\$ 87.174,45	R\$ 1.046.093,40
ANO II	120.303	67.056	R\$ 1,65	R\$ 110.642,40	R\$ 1.327.708,80
TOTAL				R\$ 2.373.802,20	

* O valor unitário é composto pela soma dos valores da Tabela 6 do anexo VI deste Termo, excluindo-se o valor da Carta Senha, considerando que a quantidade de emissão dessas cartas no primeiro momento é igual a zero, uma vez que o banco irá oferecer, a princípio, o cartão apenas para correntistas do Banco que irão cadastrar sua senha nas agências de relacionamento do Banpará, porém o valor da Carta Senha deverá ser preenchido no anexo VI, considerando a possibilidade de mudança na concessão deste tipo de cartão.

TABELA VII - PONTOS DE ATENDIMENTO (PA)

DESCRIÇÃO	QTDE CARTÕES CRÉDITO	Nº DE CARTÕES POR PA	Nº DE PA'S NECESSÁRIOS*	VALOR MÉDIO POR PA	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
ANO I	52.833	6251	25	R\$ 13.000,00	R\$ 329.625	R\$ 3.955.502,16
ANO II	67.056	6251	32	R\$ 13.000,00	R\$ 418.363	R\$ 5.020.350,02
TOTAL					R\$ 8.975.852,18	

* O número de PA necessário leva em consideração a necessidade de 3 PA, sendo 1 para Atendimento, 1 para mesa de negociação, e 1 para Cobrança.

TABELA VIII - TABELA DE PREÇOS DE COBRANÇA EXTRAJUDICIAL

DESCRIÇÃO	Valor Recuperado de Inadimplência	PERCENTUAL	TOTAL
ANO I	R\$ 1.275.935,85	25%	R\$ 318.983,96
ANO II	R\$ 1.467.326,23	25%	R\$ 366.831,56
TOTAL			R\$ 685.815,52

TABELA IX – TABELA DE PREÇOS DE SERVIÇOS DE PROGRAMA DE RECOMPENSAS

		QTDE	VALOR UNITÁRIO	VALOR ANUAL
ANO I	87778	30000	R\$ 0,69	R\$ 58.573,48
		57778	R\$ 0,66	
ANO II	100945	30000	R\$ 0,69	R\$ 67.204,25
		70945	R\$ 0,66	
TOTAL				R\$ 125.777,73

TABELA X – TABELA DE PREÇOS DE PONTOS RESGATADOS NO PROGRAMA DE RECOMPENSAS
Resgate de Pontos - Milhas

DESCRIÇÃO	QUANT. PONTOS RESGATADOS	V. UNITÁRIO	VALOR ANUAL
ANO I	9.073.322	R\$ 0,10	R\$ 907.332,20
ANOII	10.434.320	R\$ 0,10	R\$ 1.043.432,03
TOTAL			R\$ 1.950.764,23

Resgate de Outros Pontos

DESCRIÇÃO	QUANT. PONTOS RESGATADOS	V. UNITÁRIO	VALOR ANUAL
ANO I	2.268.330	R\$ 0,05	R\$ 113.416,50
ANOII	2.608.580	R\$ 0,05	R\$ 130.428,98
TOTAL			R\$ 243.845,48

TABELA XI– TABELA DE PREÇOS DE SERVIÇOS DE ENVIO DE MENSAGENS SMS

	QUANTIDADE / MÊS	VALOR UNITÁRIO	MENSAL	VALOR ANUAL
ANO I	368.010	R\$ 0,32	R\$ 9.813,60	R\$ 117.763,20
ANO II	423.212	R\$ 0,32	R\$ 11.285,64	R\$ 135.427,68
TOTAL				R\$ 253.190,88

TABELA XII – TABELA DE CONFECÇÃO E ENVIO DE KIT BRAILLE

	QUANTIDADE / ANO	VALOR UNITÁRIO	VALOR ANUAL
ANO I	2	R\$ 75,00	R\$ 150,00
ANO II	2	R\$ 75,00	R\$ 150,00
TOTAL			R\$ 300,00

TOTAL GERAL: R\$ 22.591.082,31

ANEXO VII**MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS**

PREGÃO ELETRÔNICO Nº /2011 - BANCO DO ESTADO DO PARÁ S/A

Ao Banco do Estado do Pará

Comissão de Licitação

Processo Nr: _____

Edital Nr: _____

A empresa _____, CNPJ _____, apresenta a seguir seus preços parcial e global para execução dos serviços, a qual é no importe de R\$ xxxxxxxx, referente PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE EMISSÃO, PROCESSAMENTO, GESTÃO, IMPLANTAÇÃO DE PRODUTOS, CONSULTORIA E OPERACIONALIZAÇÃO DE CARTÕES DE CRÉDITO, PRÉ-PAGOS E MÚLTIPLOS (função débito e crédito) DIRECIONADOS A PESSOA FÍSICA, JURÍDICA E GOVERNO ADMINISTRADOS PELO BANPARÁ

TABELA I - TAXA DE IMPLANTAÇÃO

DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	VALOR TOTAL
Taxa única	1	R\$ 203.225,00
TOTAL		R\$ 203.225,00

TABELA II - SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE CARTÕES ATIVOS/MÊS

DESCRIÇÃO	QTDE CARTÕES DÉBITO	QTDE CARTÕES CRÉDITO	VALOR UNITÁRIO**	VALOR MENSAL*	VALOR ANUAL
ANO I	52.833	52.833	R\$ 1,81	R\$ 47.813,87	R\$ 573.766,38
ANO II	120.303	67.056	R\$ 2,12	R\$ 137.877,93	R\$ 1.654.535,16
TOTAL					R\$ 2.228.301,54

* O valor mensal do 1º ano deverá levar em consideração a Observação 2, da tabela 2, do anexo VI, referente a cobrança de apenas 50% do preço do processamento de cartões no primeiro ano.

** O Valor unitário do 2º ano é composto pelo valor do processamento dos cartões de crédito, com referência de R\$ 1,81, somado ao valor do processamento dos cartões dormentes, com referência de R\$ 0,31.

TABELA III - BACK OFFICE

DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR ANUAL
ANO I	2	R\$ 9,09	R\$ 18,18
ANO II	2	R\$ 9,09	R\$ 18,18
TOTAL			R\$ 36,36

TABELA IV - TABELA DE PREÇOS DE SERVIÇOS COMPLEMENTARES

DESCRIÇÃO	QTDE / ANO	VALOR UNITÁRIO	VALOR ANUAL
ANO I	5	R\$ 59,38	R\$ 296,90
ANO II	5	R\$ 59,38	R\$ 296,90
TOTAL			R\$ 593,80

TABELA V - CADASTRAMENTO / EMISSÃO DE CARTÃO

DESCRIÇÃO	QTDE CARTÕES DÉBITO	QTDE CARTÕES CRÉDITO	VALOR UNITÁRIO*	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
ANO I	52.833	52.833	R\$ 46,13	R\$ 203.098,86	R\$ 2.437.186,29
ANO II	120.303	67.056	R\$ 46,13	R\$ 259.365,93	R\$ 3.112.391,10
TOTAL				R\$ 5.549.577,39	

* O valor unitário é composto pela soma dos valores da Tabela 5 do anexo VI deste Termo.

TABELA VI - EMISSÃO DE CARTAS E FATURAS

DESCRIÇÃO	QTDE CARTÕES DÉBITO	QTDE CARTÕES CRÉDITO	VALOR UNITÁRIO*	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
ANO I	52.833	52.833	R\$ 1,65	R\$ 87.174,45	R\$ 1.046.093,40
ANO II	120.303	67.056	R\$ 1,65	R\$ 110.642,40	R\$ 1.327.708,80
TOTAL				R\$ 2.373.802,20	

* O valor unitário é composto pela soma dos valores da Tabela 6 do anexo VI deste Termo, excluindo-se o valor da Carta Senha, considerando que a quantidade de emissão dessas cartas no primeiro momento é igual a zero, uma vez que o banco irá oferecer, a princípio, o cartão apenas para correntistas do Banco que irão cadastrar sua senha nas agências de relacionamento do Banpará, porém o valor da Carta Senha deverá ser preenchido no anexo VI, considerando a possibilidade de mudança na concessão deste tipo de cartão.

TABELA VII - PONTOS DE ATENDIMENTO (PA)

DESCRIÇÃO	QTDE CARTÕES CRÉDITO	Nº DE CARTÕES POR PA	Nº DE PA'S NECESSÁRIOS*	VALOR MÉDIO POR PA	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
ANO I	52.833	6251	25	R\$ 13.000,00	R\$ 329.625	R\$ 3.955.502,16
ANO II	67.056	6251	32	R\$ 13.000,00	R\$ 418.363	R\$ 5.020.350,02
TOTAL				R\$ 8.975.852,18		

* O número de PA necessário leva em consideração a necessidade de 3 PA, sendo 1 para Atendimento, 1 para mesa de negociação, e 1 para Cobrança.

TABELA VIII - TABELA DE PREÇOS DE COBRANÇA EXTRAJUDICIAL

DESCRIÇÃO	Valor Recuperado de Inadimplência	PERCENTUAL	TOTAL
ANO I	R\$ 1.275.935,85	25%	R\$ 318.983,96
ANO II	R\$ 1.467.326,23	25%	R\$ 366.831,56
TOTAL			R\$ 685.815,52

TABELA IX – TABELA DE PREÇOS DE SERVIÇOS DE PROGRAMA DE RECOMPENSAS

		QTDE	VALOR UNITÁRIO	VALOR ANUAL
ANO I	87778	30000	R\$ 0,69	R\$ 58.573,48
		57778	R\$ 0,66	
ANO II	100945	30000	R\$ 0,69	R\$ 67.204,25
		70945	R\$ 0,66	
TOTAL				R\$ 125.777,73

TABELA X – TABELA DE PREÇOS DE PONTOS RESGATADOS NO PROGRAMA DE RECOMPENSAS
Resgate de Pontos - Milhas

DESCRIÇÃO	QUANT. PONTOS RESGATADOS	V. UNITÁRIO	VALOR ANUAL
ANO I	9.073.322	R\$ 0,10	R\$ 907.332,20
ANOII	10.434.320	R\$ 0,10	R\$ 1.043.432,03
TOTAL			R\$ 1.950.764,23

Resgate de Outros Pontos

DESCRIÇÃO	QUANT. PONTOS RESGATADOS	V. UNITÁRIO	VALOR ANUAL
ANO I	2.268.330	R\$ 0,05	R\$ 113.416,50
ANOII	2.608.580	R\$ 0,05	R\$ 130.428,98
TOTAL			R\$ 243.845,48

TABELA XI- TABELA DE PREÇOS DE SERVIÇOS DE ENVIO DE MENSAGENS SMS

	QUANTIDADE / MÊS	VALOR UNITÁRIO	MENSAL	VALOR ANUAL
ANO I	368.010	R\$ 0,32	R\$ 9.813,60	R\$ 117.763,20
ANO II	423.212	R\$ 0,32	R\$ 11.285,64	R\$ 135.427,68
TOTAL				R\$ 253.190,88

TABELA XII – TABELA DE CONFECÇÃO E ENVIO DE KIT BRAILLE

	QUANTIDADE / ANO	VALOR UNITÁRIO	VALOR ANUAL
ANO I	2	R\$ 75,00	R\$ 150,00
ANO II	2	R\$ 75,00	R\$ 150,00
TOTAL			R\$ 300,00

TOTAL GERAL (GLOBAL) : R\$ (SOMATÓRIA DO TOTAL DE TODAS AS TABELAS)

O prazo de validade da proposta de preços é dedias **consecutivos**, contados da data da abertura da licitação. (no mínimo 120 dias).

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

Declaramos que a empresa não se encontra inidônea para licitar ou contratar com órgão da Administração Pública Federal, Estadual, Municipal e do Distrito Federal.

Declaramos que a empresa se encontra devidamente habilitada a efetuar serviços de processamento de cartões de crédito com as bandeiras Visa, Mastercard, no mínimo;

Declaramos que possuímos para segurança física sistemas de "No Break" e CPD Alternativos com Site de Processamento de Dados e Site BackUp próprios e instalados em diferentes endereços;

Declaramos que possuímos capacidade técnica operacional e sistêmica para realizar a implantação da base de cartões, com qualidade e segurança, permitindo a mesma funcionalidade do produto ao cliente dentro do prazo estabelecido no Edital;

Declaramos que a empresa se encontra devidamente habilitada a efetuar serviços de gestão de Programa de Recompensas, nas condições do Edital.

Declaramos de que a empresa possui aptidão para execução dos serviços de gestão de Programa de Recompensas superior a 50.000 (cinquenta mil) cartões.



Declaração ou Comprovação Documental da licitante de suas instalações e aparelhamento disponível para início da prestação dos serviços de gestão de Programa de Recompensas e que, obrigatoriamente, deverão atender às condições exigidas no edital.

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

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

Declaro que os preços propostos estão incluídos todos os custos e despesas, inclusive taxas, impostos, tributos, contribuições sociais, parafiscais, comerciais e outros inerentes ao objeto relativo ao procedimento licitatório PREGÃO ELETRÔNICO N. /2011.

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

ATENÇÃO: Caso não informado abaixo a agência e conta aberta no Banco do Estado do Pará, em cumprimento ao art. 2º do Decreto Estadual n.º 877/2008 de 31/03/2008, **NOS COMPROMETEMOS A REALIZAR A REFERIDA ABERTURA DA CONTA NO PRAZO MÁXIMO DE ATÉ 05 (CINCO DIAS) CONSECUTIVOS CONTADOS DA ASSINATURA DO CONTRATO.**

Razão Social: _____

CNPJ/MF: _____

Endereço: _____

Tel./Fax: _____

Endereço Eletrônico (e-mail): _____

CEP: _____

Cidade: _____ UF: _____

Banco: 037 Agência: _____ c/c: _____

Dados do Representante Legal da Empresa:

Nome: _____

Endereço: _____

CEP: _____ Cidade: _____ UF: _____

CPF/MF: _____ Cargo/Função: _____

RG nº: _____ Expedido por: _____

Naturalidade: _____ Nacionalidade: _____



OBSERVAÇÕES:

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



**ANEXO VII-A - MODELO DE DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO
INDEPENDENTE DE PROPOSTA**

Pregão Eletrônico /2011

A empresa _____, CNPJ _____, por meio de seu representante legal, para fins do disposto no Edital do Pregão Eletrônico nº ____/2011 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 ____/2011 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 ____/2011 UASG 925803, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;

(b) a intenção de apresentar a proposta elaborada para participar do Pregão Eletrônico ____/2011 UASG 925803, não foi informada, discutida ou recebida de qualquer outro participante potencial ou de fato do Pregão Eletrônico ____/2011 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 ____/2011 UASG 925803, quanto a participar ou não da referida licitação;

(d) que o conteúdo da proposta apresentada para participar do Pregão Eletrônico ____/2011 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 ____/2011 UASG 925803 antes da adjudicação do objeto da referida licitação;

(e) que o conteúdo da proposta apresentada para participar do Pregão Eletrônico ____/2011 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 2011.

Nome e Assinatura do Representante Legal da Empresa

TERMO DE RESPONSABILIDADE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

Pelo presente Instrumento:

O BANCO DO ESTADO DO PARÁ - BANPARÁ Instituição Financeira, com sede na Avenida Presidente Vargas, nº 251, Belém, PA inscrito no CNPJ/MF 04.913.711\0001-08, representado neste ato representado neste ato por seus Diretores que ao final assinam e se identificam, doravante denominado simplesmente BANCO ou CONTRATANTE e a Empresa, com sede e foro na, inscrita no CNPJ/MF sob o nº, representada neste ato por seus Sócios Diretores, Srs., inscritos no CPF/MF sob os nºs, doravante denominada simplesmente CONTRATADA, tem justo e acordado o seguinte:

I) DA INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL

1. Para os fins do presente Termo, são consideradas "Informações Confidenciais" os documentos e informações transmitidos pelo BANPARÁ e recebidos pela CONTRATADA, por seus diretores, sócios, administradores, empregados, prepostos ou agentes, compreendendo os documentos, Projetos, Demonstrações Contábeis e Financeiras, Atas de Reunião, Relatórios de Auditoria e Avaliação Patrimonial, Relatórios ou Pareceres Gerenciais, Organizacionais e Técnicos, ou não, bancos de dados, metodologias e quaisquer outros esclarecimentos escritos ou divulgados, seja por meio impresso, eletrônico ou verbal, sob o poder e propriedade do BANPARÁ;

2. A CONTRATADA assume a obrigação de manter as "Informações Confidenciais" em absoluto sigilo, não podendo divulgá-las ou transferi-las a terceiros, sob qualquer forma, bem como não fazer qualquer uso das mesmas para fins diversos daqueles previstos no contrato nº O acesso a essas informações é baseado na confiança e no estrito cumprimento dos preceitos éticos e legais aplicáveis às atividades do BANPARÁ, estando ainda, muitas vezes, regulado por compromissos formalmente assumidos com clientes e terceiros, envolvendo, em todos os casos, riscos financeiros e de imagem incalculáveis;

3. A CONTRATADA fica também responsável perante o BANPARÁ pelo sigilo das "Informações Confidenciais" que, por necessidade de trabalho, precisem transmitir a seus empregados/prepostos e agentes, comprometendo-se ainda a:

a) guardar as "Informações Confidenciais" com o mesmo cuidado com que normalmente guardam suas informações próprias ou confidenciais;

b) não fazer uso das "Informações Confidenciais" recebidas do BANPARÁ para quaisquer outros fins, a não ser para aqueles necessários e imprescindíveis em



vista do objeto do contrato já referenciado e previamente autorizado pelo BANPARÁ, destruindo-as ou restituindo-as ao BANPARÁ imediatamente após sua utilização.

4 O BANPARÁ não admitirá, em hipótese alguma, qualquer divulgação das informações confidenciais, seja ela por parte de seus funcionários, fornecedores ou prestadores de serviços. Aqueles que forem identificados como responsáveis pela divulgação serão processados nas esferas cível e criminal, na extensão dos danos direta ou indiretamente causados ao BANPARÁ, seus clientes, parceiros e terceiros, inclusive por lucros cessantes, mesmo que a divulgação das informações confidenciais ocorra após a rescisão do contrato de trabalho ou contrato de prestação de serviços do(s) envolvido(s).

5. Para fins desta Cláusula, não serão consideradas "Informações Confidenciais" as que:

- a) já estejam à disposição do público no momento da assinatura do presente Termo;
- b) venham a tornar-se disponíveis ao público por ato do BANPARÁ ou do Estado de Pará, e não decorrente de ação da CONTRATADA, seus empregados, agentes ou prepostos; e
- c) já fossem de conhecimento da CONTRATADA, comprovado por registros formais escritos em posse das mesmas, no momento em que as "Informações Confidenciais" foram recebidas do BANPARÁ

II) DAS PROIBIÇÕES

Fica expressamente proibido a CONTRATADA, seus empregados, agentes ou prepostos:

1. utilizar informações dos dados confidenciais em seu próprio benefício ou de terceiros;
2. divulgar quaisquer informações relativas aos dados confidenciais, incluindo seus clientes ou terceiros;
3. divulgar quaisquer informações referentes aos projetos de informática, equipamentos, sistemas operacionais, softwares, projetos de infra-estrutura, sistemas de controles, dados de arquivos, e outros por serem de propriedade do BANPARÁ;
4. falar em nome do BANPARÁ sem a aquiescência expressa da administração do BANPARÁ;
5. divulgar quaisquer informações disponíveis através da documentação dos



Projetos de Sistemas e/ou Infra-estrutura, suas estratégias, processos, entre outros, sem a devida autorização;

6. reproduzir no todo ou em parte, documentos, softwares ou qualquer outra informação, para uso próprio ou de terceiros, seja dentro ou fora do estabelecimento de trabalho;

7. fazer transitar por qualquer meio, quaisquer informações que não sejam de domínio público, sem consentimento da administração do BANPARÁ ou fora dos procedimentos estabelecidos pelo BANPARÁ.

III) DO DEVER DE INDENIZAR

A violação, pela CONTRATADA, seus diretores, sócios, administradores, empregados, agentes ou prepostos, das obrigações de sigilo e não-divulgação prevista neste Termo, sujeitará a desqualificação da parte infratora para licitar junto ao Estado do Pará, inclusive entidades da Administração Indireta, pelo prazo de 05 (cinco) anos, e ao pagamento de multa, conforme Cláusula de Penalidades do contrato nº _____ celebrado entre as partes, na data de/...../2010, sem prejuízo do BANPARÁ demandar pela indenização por perdas e danos e da adoção, como parte diretamente prejudicada, das medidas judiciais e extrajudiciais que entender cabíveis, para ser ressarcido dos prejuízos eventualmente sofridos.

IV) DA VIGÊNCIA

As obrigações de confidencialidade aqui assumidas pelas partes vigorarão por prazo indeterminado ou até que tais informações venham a se tornar de domínio público ou que a contratada comprove não mais possuir informações em seu poder.

V) DA PROPRIEDADE INTELECTUAL

As disposições do presente Termo não implicam em qualquer licença a CONTRATADA de direitos de utilização e/ou exploração de marcas ou outros bens de propriedade do BANPARÁ.

VI) DA INCOMUNICABILIDADE

Na hipótese de qualquer cláusula ou disposição deste Termo ser declarada nula ou inexecutável, tal nulidade ou inexecutabilidade não afetará quaisquer outras cláusulas ou disposições aqui contidas, as quais permanecerão em pleno vigor e efeito, desde que o seu objeto não tenha sido alterado ou prejudicado.

VII) DAS NOTIFICAÇÕES



Todas as notificações pertinentes a este Termo deverão ser tratadas nos seguintes endereços:

A - BANCO DO ESTADO DO PARÁ
Av. Presidente Vargas, 251, Belém, PA;
1º andar, SUSIN

B - XXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXX
(CONTRATADA) Rua
XXXXXX

VIII) DA DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

1.Os subscritores do presente Termo asseveram e garantem que possuem plenos poderes de representação das partes constantes no Preâmbulo deste Termo para, em nome delas, assinar o presente Termo de Confidencialidade.

2.Caso alguns dos subscritores do presente Acordo não possuam os poderes previstos no subitem VIII.1, acima, responderá pelas sanções e indenizações previstas no subitem III.

IX) DO FORO

As partes elegem, de comum acordo, o foro de Belém, Comarca da Capital do Estado do Pará, como competente para dirimir todas as dúvidas e controvérsias oriundas da interpretação ou da execução do presente instrumento ou a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, ressalvado, entretanto, ao CONTRATANTE, se lhe convier, optar pelo foro do domicílio da CONTRATADA.

E, por terem assim ajustado as partes contratantes, depois de sua leitura, na presença das testemunhas abaixo, assinam as 02 (duas) vias de igual teor deste instrumento, obrigando- se por si e por seus sucessores, a cumpri-lo fielmente em todos os seus termos.

Belém, PA, de 2011.

C O N T R A T A N T E

BANPARÁ - BANCO DO ESTADO DO PARÁ

C O N T R A T A D A

TESTEMUNHAS:



ASSINATURA
NOME
CPF

ASSINATURA
NOME
CPF



ANEXO IX

MODELO DE ATESTADO DE CAPACITAÇÃO TÉCNICA

Ao
BANPARÁ – BANCO DO ESTADO DO PARÁ

Edital XXXX

Atestamos, sob as penas da lei e para os devidos fins que, a(nome da processadora) presta, ininterruptamente, serviço de processamento de cartões de crédito com as bandeiras(nomes das bandeiras) para(nome da Instituição Financeira), desde/...../..... até a presente data.

Os serviços prestados pela(nome da processadora), incluem:(engenharia de produtos, políticas de crédito, intercâmbio, monitoramento e prevenção a fraude, chargeback, emissão de relatórios contábeis, autorizações, emissão e postagem de faturas, faturamento, sistemas de processamento de dados, consultoria e gestão operacional e financeira, segurança da informação, central de atendimento, fornecimento de cartões e welcome kits aos Clientes) e ações complementares às rotinas inerentes aos serviços de processamento de cartões eventualmente solicitadas.

As emissões de cartões e informações gerenciais/contábeis entre(nome da processadora) e(nome

Declaramos ainda que, atualmente, processamos uma carteira de(número de cartões) cartões cadastrados

Declaramos, outrossim, que estamos satisfeitos com a qualidade e o desempenho dos serviços, informações e suporte prestados à(ao)(nome da Instituição Financeira).

Local, _____ de _____ de 20__.

(assinatura)
(nome do responsável)

Razão Social:
Endereço Completo:
Fone:



E-mail:

ANEXO X

MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

Ordem de Serviço				
Contrato:				
Data de Assinatura do Contrato				
Contratada:				
Tipo de Serviço:				Nº: - /
Solicitante e	Nome:			
	Setor:	Solicitação de Serviço:		
	Telefone:	Data de Emissão da OS:		
Especificação do Serviço a ser executado:				
Quantidade Total de Pontos de Função:				
Fase(s) do Ciclo de Vida	Fator de Conversão	Quantidade (horas)	Valor Hora R\$	Preço Total R\$
Data de Início da Execução:	Data de Término da Execução:	Relatório de Acompanhamento:		
Especificação Técnica:				
Indicação dos Recursos a serem utilizados:				
Solicitação de Serviço			Aceite da Solicitação	
____/____/____			____/____/____	
_____			_____	
Gerente de Tecnologia			Contratada	

Autorização do Serviço ____/____/____ _____ Superintendente de Tecnologia	Entrega da Ordem de Serviço ____/____/____ _____ Coordenador
Recebimento Provisório da Ordem de Serviço – Análise técnica área de tecnologia ____/____/____ ____/____/____ _____ Superintendente Gerente	
Recebimento Definitivo da Ordem de Serviço – Homologação ____/____/____ ____/____/____ _____ Superintendente de Tecnologia Gerente de Tecnologia _____ Superintendente (s) demandante (s) do serviço Gerente (s) demandante (s) do serviço	

I. REQUISITOS DE SEGURANÇA PARA OS CONTROLES DE ACESSO AOS SISTEMAS INFORMATIZADOS**2. 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, as informações da figura 1 do anexo XII, não sendo obrigatório o mesmo layout. Caso a CONTRATADA possua um sistema diferente, o mesmo deverá ser homologado entre as partes.
 - 1.2.2. 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.
 - 1.2.3. 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.
 - 1.2.4. 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.
 - 1.2.5. O quadro “Situação” pode indicar três possibilidades:
 - 1.2.5.1. Ativo: o usuário está habilitado a utilizar o sistema.
 - 1.2.5.2. Suspensão: o usuário tentou logar no sistema e errou um certo número de vezes a senha.
 - 1.2.5.3. Desativado: o usuário está desabilitado a utilizar o sistema. Pode ocorrer de forma automática, ou manualmente, pelos analistas de controle de acesso.

- 1.2.6. 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.
- 1.2.7. O quadro “Última manutenção/Atualização” mostra o nome da última pessoa que alterou o cadastro do usuário, a data e horário.
- 1.2.8. 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.
- 1.2.9. No quadro “Senha” existem as opções “Usuário deve alterar senha no próximo logon” e “Nova Senha”, além de informação como: quem realizou a última alteração na senha (seja analista de controle de acesso, seja o próprio usuário) e quando ela irá expirar. Quando a senha expirar, o sistema deve solicitar, automaticamente, que o usuário altere sua senha no próximo login.
- 1.2.10. Os botões devem realizar as seguintes tarefas:
 - 1.2.10.1. 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.
 - 1.2.10.2. Alterar: permite editar o cadastro do usuário corrente.
 - 1.2.10.3. Inserir: permite cadastrar um novo usuário.
 - 1.2.10.4. Excluir: exclui o usuário. Lembrando que no log de auditoria as informações relativas ao registro excluído devem ser guardadas.
 - 1.2.10.5. Salvar: grava a inserção ou alteração feita.
 - 1.2.10.6. Cancelar: desfaz quaisquer informações de inserção ou alteração feitas, desde que ainda não salvas.
 - 1.2.10.7. Fechar: sair da tela de cadastro.
- 1.2.11. 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 XII, não sendo obrigatório o mesmo layout. Caso a CONTRATADA possua um sistema diferente, o mesmo deverá ser homologado entre as partes.
 - 1.2.11.1. 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.

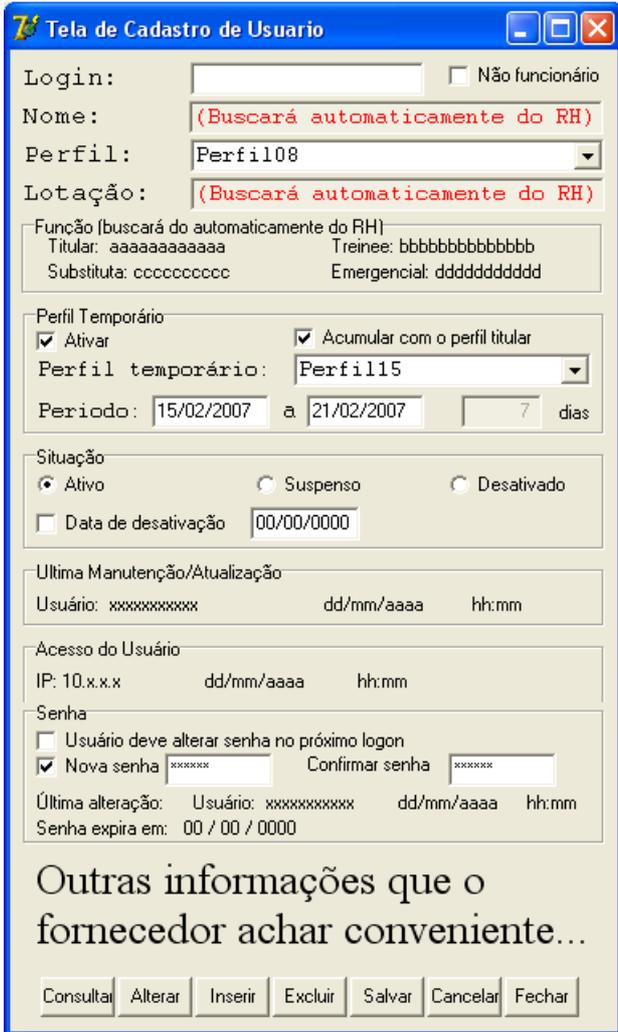
- 1.2.11.2. O botão “Cancelar” também servirá para desconsiderar as alteração feitas antes de clicar em “Salvar”.
- 1.2.11.3. Vinculação de perfis por permissão: o mesmo conceito do item 1.2.11.1., porém, ao invés de selecionar um perfil, será selecionada uma permissão, para podermos liberar e/ou retirar perfis para a permissão selecionada.
- 1.2.12. Adicionar, excluir, alterar e bloquear contas de usuários;
- 1.2.13. 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);
- 1.2.14. 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;
- 1.2.15. Desabilitar ou tornar invisível os botões e menus que não pertencem ao perfil do usuário;
- 1.2.16. 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;
- 1.2.17. 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;
- 1.2.18. O sistema deve possuir rotina de substituição de perfil temporariamente, retornando à situação anterior após o término do período (ver figura 1 do anexo XII), não sendo obrigatório o mesmo layout. Caso a CONTRATADA possua um sistema diferente, o mesmo deverá ser homologado entre as partes.
- 1.2.19. Possuir ordenadores e filtros de pesquisa por grupo, por perfil, por usuário e por lotação.
- 1.2.20. Ativação e Inativação do usuário por período;



- 1.2.21. 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 XII

MODELOS DE TELA PARA OS CONTROLES DE ACESSO AOS SISTEMAS INFORMATIZADOS



Tela de Cadastro de Usuário

Login: Não funcionário

Nome: (Buscará automaticamente do RH)

Perfil:

Lotação: (Buscará automaticamente do RH)

Função (buscará do automaticamente do RH)
 Titular: aaaaaaaaaa Treinee: bbbbbbbbbbbb
 Substituta: ccccccccc Emergencial: dddddddddd

Perfil Temporário
 Ativar Acumular com o perfil titular
 Perfil temporário:
 Período: a dias

Situação
 Ativo Suspensão Desativado
 Data de desativação

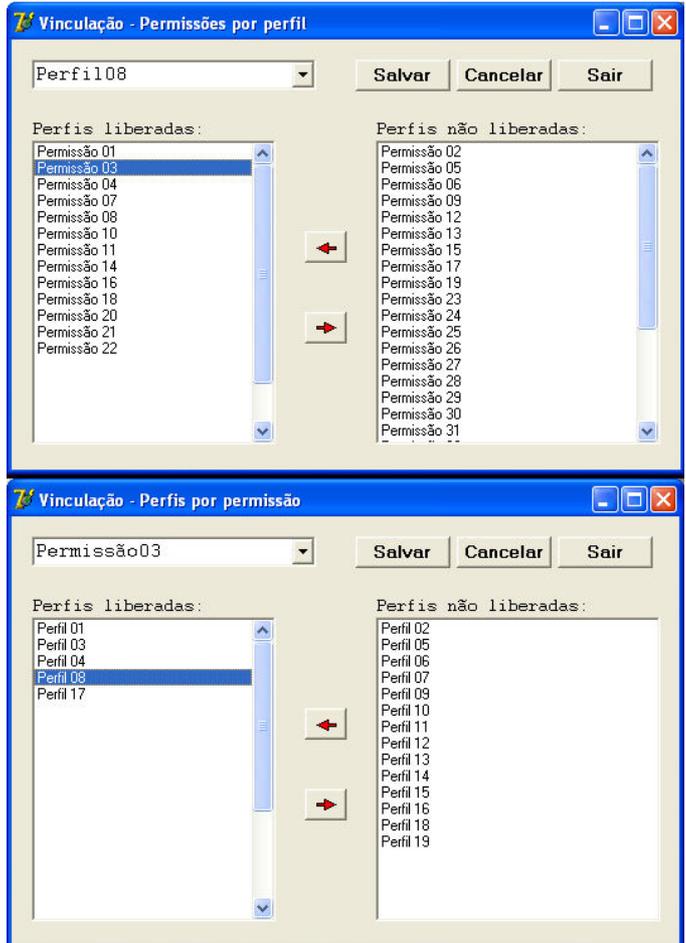
Última Manutenção/Atualização
 Usuário: xxxxxxxxxxxx dd/mm/aaaa hh:mm

Acesso do Usuário
 IP: 10.x.x.x dd/mm/aaaa hh:mm

Senha
 Usuário deve alterar senha no próximo logon
 Nova senha Confirmar senha
 Última alteração: Usuário: xxxxxxxxxxxx dd/mm/aaaa hh:mm
 Senha expira em: 00 / 00 / 0000

Outras informações que o fornecedor achar conveniente...

Figura 1



Vinculação - Permissões por perfil

Perfis liberadas:
 Permissão 01
 Permissão 03
 Permissão 04
 Permissão 07
 Permissão 08
 Permissão 10
 Permissão 11
 Permissão 14
 Permissão 16
 Permissão 18
 Permissão 20
 Permissão 21
 Permissão 22

Perfis não liberadas:
 Permissão 02
 Permissão 05
 Permissão 06
 Permissão 09
 Permissão 12
 Permissão 13
 Permissão 15
 Permissão 17
 Permissão 19
 Permissão 23
 Permissão 24
 Permissão 25
 Permissão 26
 Permissão 27
 Permissão 28
 Permissão 29
 Permissão 30
 Permissão 31

Vinculação - Perfis por permissão

Perfis liberadas:
 Perfil 01
 Perfil 03
 Perfil 04
 Perfil 08
 Perfil 17

Perfis não liberadas:
 Perfil 02
 Perfil 05
 Perfil 06
 Perfil 07
 Perfil 09
 Perfil 10
 Perfil 11
 Perfil 12
 Perfil 13
 Perfil 14
 Perfil 15
 Perfil 16
 Perfil 18
 Perfil 19

Figura 2

 Banpará 		TERMO DE ACEITE DE ATIVIDADE
<input type="checkbox"/> Instalação	<input type="checkbox"/> Treinamento	<input type="checkbox"/> Corretiva No. Chamado ()
<input type="checkbox"/> Outra:		
Descrição da Atividade:		
Atividade concluída com sucesso <input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO		
Data		
Funcionário Banpará	Matricula	Assinatura
Funcionário Contratada	Identificação	Assinatura

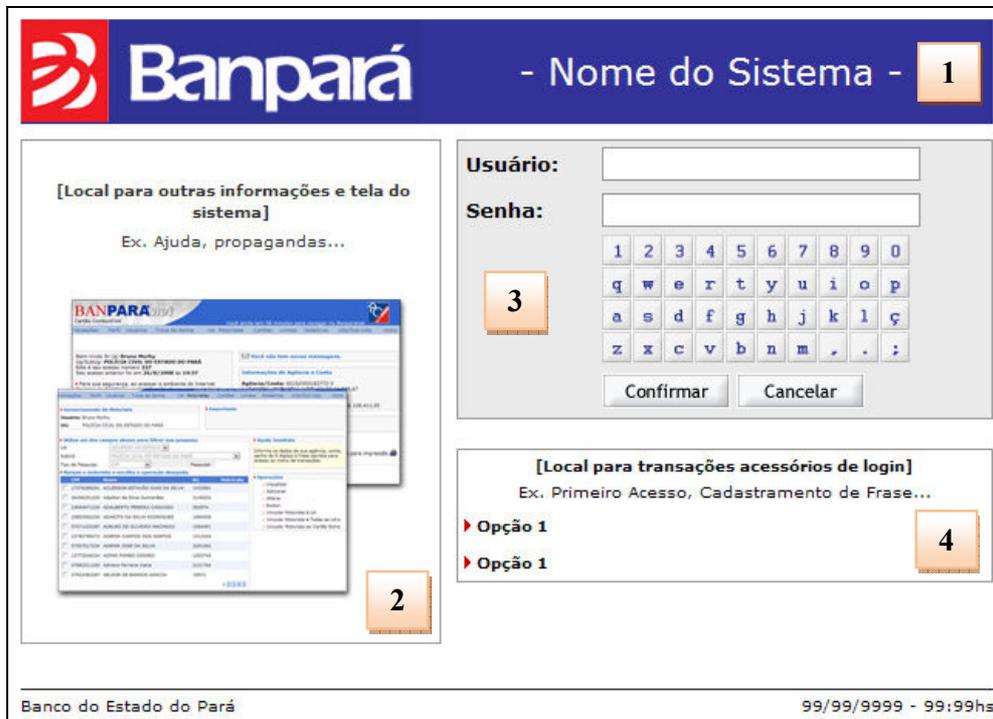
ANEXO XIV**I. MODELOS DE TELA PARA OS SISTEMAS INFORMATIZADOS UTILIZADOS PELO BANPARÁ****1. OBJETIVO**

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

2. PADRÃO DAS TELAS**2.1. Tela de Login**

- 2.1.1. A tela de Login será dividida em quatro seções principais:

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



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

Tela Principal

A tela principal será dividida em 7 seções principais:

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



The screenshot shows the Banpará system interface. At the top left is the Banpará logo (1). To its right is the system name 'Nome do Sistema' (4). Below the logo is a horizontal menu of transactions from 'Transação 1' to 'Transação 10' (2). A dropdown menu is open over 'Transação 7', showing five 'Opção XXX' items (7). To the right of the dropdown are three icons: a home icon (6), a help icon, and a power icon. Below the menu is a text field for 'Nome da transação' (5). The main content area has a header 'Título Formulário 1' and a large empty box labeled 'CAMPOS FORMULÁRIO' (8). At the bottom of this area are three buttons: 'Confirmar', 'Pesquisar', and 'Limpar' (9). The footer contains system information: 'Area gestora: SUNEG | Usuário: Nataniel Neto | Último Login: 99/99/9999' (10) and 'Data/Hora: 99/99/9999 - 99:99hs'.

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

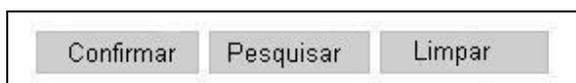
	relatórios no sistema.
9 – Botões do formulário	Botões que ativam funções dos relatórios e formulários do sistema. Os mesmos botões são exibidos na parte superior e inferior do formulário.
10 – Rodapé	Contempla as seguintes informações: área gestora, usuário, último login, data e hora.

BOTÕES

Os seguintes botões poderão ser utilizados nos sistemas:

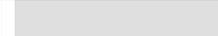
Botão	Descrição
Confirmar	Utilizado para confirmar qualquer tipo de operação (acesso, confirmação de exclusão ou inclusão de registros...).
Limpar	Limpar dados de um formulário.
Cancelar	Utilizado para cancelar qualquer tipo de operação (acesso, exclusão ou inclusão de registros...).
Excluir	Excluir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

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



CORES

As cores predominantes no site serão as seguintes:

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

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

Cores definidas para o Submenu de Opções

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

Telas


Banpará
- Nome do Sistema -

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



Usuário:

Senha:

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

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

- ▶ **Opção 1**
- ▶ **Opção 1**

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

Nome da transação

Título Formulário 1

Opção XXX
Opção XXX
Opção XXX
Opção XXX
Opção XXX

CAMPOS FORMULÁRIO

Confirmar

Pesquisar

Limpar

CSS

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

ANEXO XV - CONTROLE DE ACESSO E TRILHA DE AUDITORIA NOS SISTEMAS CORPORATIVOS

1. FINALIDADE

Controlar o acesso as informações contidas nos sistemas corporativos da instituição, de modo cada funcionário disponha dos dados necessários para o desempenho de suas atividades.

Identificar os dados manipulados pelos usuários nos sistemas corporativos.

2. OBJETIVOS

Autenticar as pessoas que podem utilizar os sistemas corporativos da instituição, bem como autorizar a utilização de informações somente a pessoas com permissão para isso, além de registrar as ações realizadas por essas nos sistemas corporativos.

3. JUSTIFICATIVA

A norma de segurança NBR ISO / IEC 17799 recomenda como um dos requisitos de segurança da informação a criação de controles de acesso nos sistemas corporativos, para que cada usuário possa ver ou executar as transações autorizadas para eles. Outra recomendação é a existência de trilha de auditoria claras e confiáveis, de modo que possa ser identificada as ações realizadas pelos usuários dos sistemas.

4. NORMAS GERAIS

- Cada prestador de serviço deverá disponibilizar um único módulo de controle que concentre a administração das contas e permissões de usuário de todos os seus sistemas.
- A base de dados do modulo de controle deverá ser única e centralizada, sendo esta utilizada por todos os sistemas do prestador de serviço.
- O módulo de controle de acesso de usuários dos prestadores deverá ter preferencialmente as especificações estabelecidas no item 5. Caso a CONTRATADA possua um sistema diferente, o mesmo deverá ser homologado entre as partes.
- Os sistemas deverão possuir trilha de auditoria, com registro em banco de dados, contendo as seguintes informações:
 - ❖ Usuário do sistema;

- ❖ Usuário de rede;
 - ❖ Eventos do usuário, como por exemplo, gravação de arquivo, inclusão, alteração e exclusão de dados em tabela, além de acesso a consultas e relatórios considerados críticos nos sistemas;
 - ❖ Endereço IP da máquina que realizou as transações;
 - ❖ A data e hora de evento do usuário.
- A trilha de auditoria deverá ser liberada através de uma permissão do próprio sistema, que será liberada apenas para os perfis determinados pelo gestor.
 - O registro das informações deverá ser mantido em banco de dados por cinco anos.

5. ESPECIFICAÇÕES DO CONTROLE DE ACESSO

- A janela de cadastro de usuário deverá conter as informações constantes nas figuras do item 7, não sendo obrigatório o mesmo layout. Caso a CONTRATADA possua um sistema diferente, o mesmo deverá ser homologado entre as partes;
- 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;
- 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;
- O quadro “Situação” deverá ser parametrizado e conter no mínimo as seguintes possibilidades:
 - ❖ Ativo: o usuário está habilitado a utilizar o sistema;

- ❖ Bloqueado: o usuário tentou logar no sistema e errou a quantidade de vezes (parametrizado) a senha;
- ❖ Suspenso: o usuário está de férias, licença, folga ou treinamento, informar no sistema o período da ausência – deverá ser registrado o período de ausência no sistema;
- ❖ Desativado: o usuário está desabilitado a utilizar o sistema. Pode ocorrer de forma automática, ou manualmente, pelo pessoal responsável pelo 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.
- ❖ O usuário desativado poderá ser ativado novamente, no entanto, o registro da desativação deverá ser armazenado.
- O quadro “Última manutenção/Atualização” mostra o nome da última pessoa que alterou o cadastro do usuário, a data e horário;
- 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;
- No quadro “Senha” existem as opções “Usuário deve alterar senha no próximo login” e “Nova Senha”, além de informação como: quem realizou a última alteração na senha (seja pessoa responsável pelo controle de acesso, seja o próprio usuário) e quando ela irá expirar. Quando a senha expirar, o sistema deve solicitar, automaticamente, que o usuário altere sua senha no próximo login;
- Os botões da tela de cadastramento de usuário devem as seguintes tarefas:
 - ❖ Consulta: fazer pesquisa de usuários por nome, login, perfil e etc. Assim que a consulta foi 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 mostrar a consulta.

- ❖ Alterar: permite editar o cadastro do usuário corrente;
 - ❖ Inserir: permite cadastrar um novo usuário;
 - ❖ Excluir: exclui o usuário. Lembrando que na trilha de auditoria as informações relativas ao registro excluído devem ser guardadas;
 - ❖ Salvar: grava a inserção ou alteração feita;
 - ❖ Cancelar: desfaz quaisquer informações de inserção ou alteração feita, desde que ainda não salvas;
 - ❖ Fechar: sair da tela de cadastro;
- Criação de perfil de acesso de usuário, permitindo vinculação de permissões. A forma de vincular essas permissões pode ser vista no item 7 deste documento:
 - ❖ Vinculação de permissões por perfil: nesta janela, quando selecionado um perfil, serão atualizadas as listas “Permissões liberadas” e “Permissões não liberadas” e então, a partir deste momento, poderá ser liberada e/ou retirada as permissões para o perfil selecionado. Para que se efetive essas alterações, é obrigatório clicar no botão “Salvar”. Caso seja selecionado outro perfil ou a janela seja fechada sem que o botão “Salvar” tenha sido clicado, as alterações deverão ser desconsideradas. O botão “Cancelar” também servirá para desconsiderar as alteração feitas antes de clicar em “Salvar”;
 - ❖ Vinculação de perfis por permissão: o mesmo conceito do item anterior, porém, ao invés de selecionar um perfil, será selecionada uma permissão, para poderemos liberar e/ou retirar perfis para a permissão selecionada.
 - Adicionar, excluir, alterar e bloquear contas de usuários;
 - Rotina para desativação de funcionários, no ato de seu desligamento do Banco, de acordo com as informações dos sistemas de RH (sistema deve consultar a base do RH);
 - Possuir no mínimo de 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, formato da senha e etc.);
 - 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;



- Desabilitar ou tornar invisível os botões e menus que não pertencem ao perfil do usuário;
- Obrigar a troca de senha periódica, sem repetição das últimas 3 (três) senhas, deverá 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;
- Obrigar a troca de senha no primeiro acesso ou quando for solicitado através do sistema na tela de entrada;
- O sistema deve criptografar todas as senhas de usuários registradas, na tela de entrada e no banco de dados;
- O sistema deve possuir rotina de substituição de perfil temporariamente, retornado a situação anterior após o término do período;
- Possuir ordenadores e filtros de pesquisa por grupo, por perfil, por usuário e por lotação;
- Ativação e Inativação do usuário por período;
- 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 e etc);

7. EXEMPLO DE TELAS DO SISTEMA.

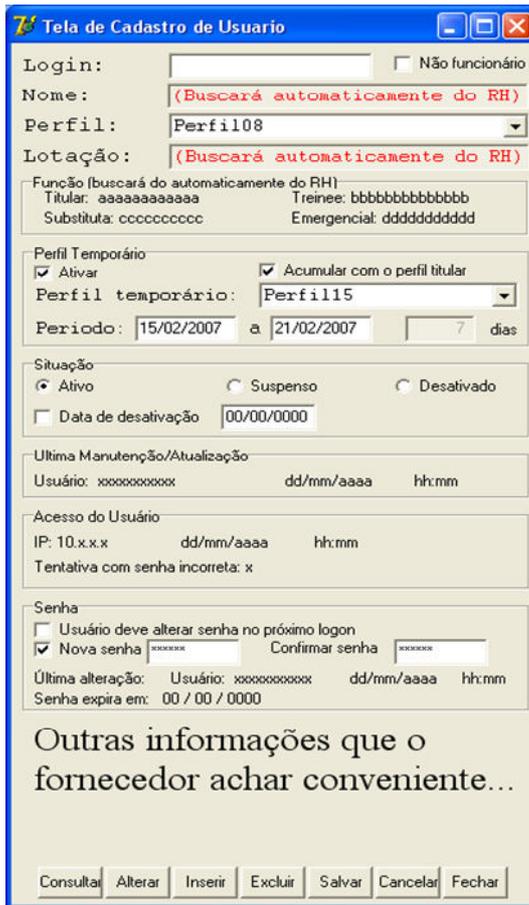


Figura 1

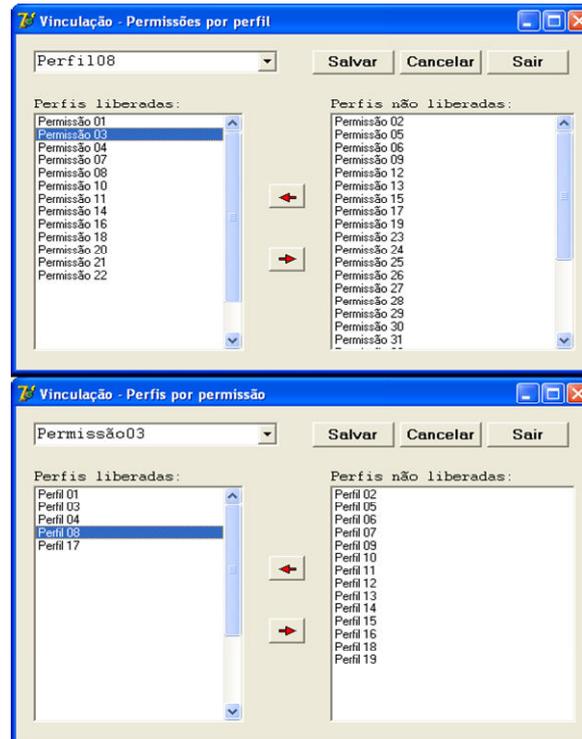


Figura 2

ANEXO XVI**POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO****1. INTRODUÇÃO**

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

2. OBJETIVO

A Política de Segurança do BANPARÁ possui como objetivos específicos:

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

3. DEFINIÇÕES**3.1 – Capital humano:**

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

3.2 - Bens Patrimoniais:

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

3.3 - Bens de Informação:

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

3.4 - Proteção e Confiabilidade:

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

3.4.1 - Integridade: É exato e completo.

3.4.2 - Confidencialidade: É acessível somente às pessoas autorizadas.

3.4.3 - Disponibilidade: É acessível sempre que necessário.

4. POLÍTICAS

4.1. Segurança de Pessoal:

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

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

4.1.3 - Definir mecanismos securitários para o quadro funcional;

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

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

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

4.2 - Segurança Patrimonial:

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

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

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

4.2.4 - Definir mecanismos securitários para cobertura de seu patrimônio;

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

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

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

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

sabotagem;

- 4.2.9** - Definir padronização para segurança patrimonial (muros altos, cerca elétrica, grades, entrada única, etc) em todas as unidades, de modo a evitar acessos indevidos;
- 4.2.10** – Determinar que os projetos de instalação de novos pontos de atendimento e de reformas atendam os requisitos de segurança vigentes;
- 4.2.11** – Determinar que nos planos de segurança das unidades do Banco seja contemplado o número mínimo de equipamentos de segurança exigidos em normativos legais e definido pela área de Segurança;
- 4.2.12** - Definir normas e procedimentos para proteção do meio ambiente natural, no que se refere à conservação das áreas internas e circunvizinhas das unidades;
- 4.2.13** - Elaborar e manter atualizados o manual de segurança patrimonial, definindo responsabilidades e atribuições específicas para os funcionários e colaboradores;
- 4.2.14** – Estabelecer normas e procedimentos de auditoria patrimonial para todas as unidades visando garantir o acompanhamento e o cumprimento das políticas;

4.3 - Segurança Lógica:

- 4.3.1** - Criar e manter a sistemática de segurança da informação visando assegurar a confidencialidade, a integridade e a disponibilidade dos bens de informação;
- 4.3.2** – Estabelecer normas para a utilização dos meios de comunicação disponibilizados pelo Banco;
- 4.3.3** - Definir critérios que permitam a classificação dos bens de informação do Banco quanto à sensibilidade e criticidade;
- 4.3.4** - Definir processos de identificação, avaliação e mitigação de riscos aos ativos de Informação;
- 4.3.5** - Definir a segregação dos ambientes computacionais do Banco;
- 4.3.6** - Elaborar e manter atualizado o manual de segurança da informação, definindo responsabilidades e atribuições específicas para os funcionários e colaboradores;
- 4.3.7** - Definir normas e procedimentos de segurança para o desenvolvimento, aquisição, homologação e manutenção de sistemas;
- 4.3.8** - Definir normas e procedimentos de controle de acesso a todos os sistemas corporativos, para a rede interna e acessos remotos;
- 4.3.9** - Definir normas e procedimentos para a elaboração do inventário de todos os ativos de tecnologia da informação;
- 4.3.10** - Definir normas e procedimentos de auditoria de sistema visando o cumprimento das Políticas;
- 4.3.12** - Designar os gestores para gerenciar os aplicativos e sistemas

utilizados no Banco;

- 4.3.13-** Definir e implantar Termo de Confidencialidade, Zelo e de Responsabilidade sobre os bens de informações do Banco, que deverá ser assinado por todos os diretores, empregados, estagiários e contratados que, de alguma forma, tenham acesso a essas informações.
- 4.3.14 -** Definir normas e procedimentos para a aquisição, controle e uso dos certificados digitais do Banco;
- 4.3.15 -** Definir normas e procedimentos para controle e utilização de chaves criptográficas e senhas dos sistemas e aplicativos;
- 4.3.16 -** Definir normas e procedimentos de segurança da Rede Corporativa e infra-estrutura;
- 4.3.17 -** Definir normas e procedimentos de retenção e destruição de dados;
- 4.3.18 -** Definir normas e procedimentos de segurança para o transporte e armazenamento de mídias;

5. DAS RESPONSABILIDADES

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

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

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

**ANEXO XVII
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/2009 do BANPARÁ, e que contra a mesma não existe pedido de falência ou concordata.

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

LOCAL E DATA

(nome e assinatura do signatário)

ANEXO XVIII
DECLARAÇÃO

Declaramos, em atendimento ao previsto no Edital Pregão Eletrônico nº /2010, 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 XIX – MINUTA DE CONTRATO

INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE EMISSÃO, PROCESSAMENTO, GESTÃO, IMPLANTAÇÃO DE PRODUTOS, CONSULTORIA E OPERACIONALIZAÇÃO DE CARTÕES DE CRÉDITO, PRÉ-PAGOS E MÚLTIPLOS (função débito e crédito) DIRECIONADOS A PESSOA FÍSICA, JURÍDICA E GOVERNO ADMINISTRADOS PELO BANPARÁ, QUE FAZEM ENTRE SI O BANCO DO ESTADO DO PARÁ S/A. E A EMPRESA _____, 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 n.º 04.913.711/0001-08, neste ato representado pelo seu Presidente _____ (qualificação) e sua Diretora _____ (qualificação), ambos residentes e domiciliados nesta cidade, doravante designado **CONTRATANTE** e, de outro lado, a empresa _____, sediada na cidade de _____, sito travessa à _____, n.º _____, Bairro _____, CEP: _____, inscrita no C.N.P.J. n.º _____, denominada **CONTRATADA**, neste ato representado por _____, (qualificação) portador do RG n.º _____, CPF/MF n.º _____, residente e domiciliado na cidade de _____, (endereço completo), Bairro _____, CEP _____, celebram o presente Contrato, por Licitação na modalidade **Pregão Eletrônico N.º _____**, na forma da Lei Federal N.º 10.520/2002, Lei Estadual n.º 6.474/2002 e Decreto Estadual n.º 0199/2003 e, subsidiariamente, Lei n.º 8.666/93 e suas alterações posteriores, conforme o Processo n.º 1453/2011 – SUPRO/GEPRO, segundo as cláusulas e condições a seguir:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O objeto do presente contrato é a **PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE EMISSÃO, PROCESSAMENTO, GESTÃO, IMPLANTAÇÃO DE PRODUTOS, CONSULTORIA E OPERACIONALIZAÇÃO DE CARTÕES DE CRÉDITO, PRÉ-PAGOS E MÚLTIPLOS (função débito e crédito) DIRECIONADOS A PESSOA FÍSICA, JURÍDICA E GOVERNO ADMINISTRADOS PELO BANPARÁ**, conforme especificações técnicas, condições, exigências, obrigações e responsabilidades contidas no Anexo I e demais anexos do Edital n.º xxxxx e na Proposta de Preços N.º xxxxx, as quais fazem parte integrante deste contrato.

PARÁGRAFO ÚNICO: O fornecimento e a prestação de serviço será fiscalizado, conforme o caso, por um funcionário designado pelo **CONTRATANTE**, com autoridade para exercer tal função.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Para o fiel cumprimento deste contrato, a **CONTRATADA** se obriga a:

- a) Dar integral cumprimento ao Termo de Referência, características, condições, especificações, obrigações e responsabilidades, bem como, à legislação e todas as normas vigentes, à sua proposta, bem como às necessidades e orientações do **CONTRATANTE**;
- b) Usar pessoal próprio, contratado sob inteira responsabilidade, para, sob a sua supervisão direta prestar o serviço. Para tanto, recrutar os trabalhadores necessários, arcando com todos os encargos decorrentes da contratação;
- c) Acatar todas as exigências do **CONTRATANTE**, sujeitando-se à ampla e irrestrita fiscalização, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo às reclamações formuladas;
- d) 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**;
- 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) 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;
- g) 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.

- h) Reembolsar o **CONTRATANTE** de todas as despesas que este tiver decorrentes de:
- i) Reconhecimento judicial de titularidade de vínculo empregatício de prepostos seus com ao **CONTRATANTE**, ou qualquer empresa do mesmo grupo econômico;
 - ii) Reconhecimento judicial de solidariedade ou subsidiariedade do **CONTRATANTE** ou qualquer outra empresa do mesmo grupo econômico no cumprimento das obrigações previdenciárias da **CONTRATADA**.
- i) Responsabilizar-se, em caráter irretroatável 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**, individual ou coletivamente, no pólo passivo da eventual reclamação trabalhista.
- j) Prestar garantia na forma estabelecida neste Contrato;
- k) 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**;
- l) 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;
- m) Não subcontratar, no todo ou em parte, sem prévia anuência do **CONTRATANTE**.
- n) Arcar com as despesas decorrentes da prestação dos serviços objeto do presente instrumento contratual.
- o) Observar o disposto no anexo V do Edital – Níveis de Severidade
- p) Cumprir todos as exigências estabelecidas no Termo de Referência e seus anexos.
- q) Cumprir as disposições conditas no Termo de Responsabilidade, Sigilo e Confidencialidade da Informação;

- r) Observar a política de Segurança da Informação
- s) Fornecimento de treinamento, sem qualquer ônus (todos os custos são por conta da CONTRATADA) para a CONTRATANTE, para todos os funcionários que farão parte da equipe operacional e de gestão do cartão.
- t) A CONTRATADA se obriga a realizar a migração da base de cartões, sem qualquer ônus para a contratante, com qualidade técnica e operacional, garantindo a perfeita funcionalidade do produto no prazo estipulado no edital

PARÁGRAFO ÚNICO: A responsabilidade da **CONTRATADA** pela prestação de serviço global, 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

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.
- g) Cumprir as obrigações definidas no termo de referência, em especial no item 8.2 e seus subitens do termo de referência.

CLÁUSULA QUARTA: DA INEXISTÊNCIA DE VÍNCULO EMPREGATÍCIO

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



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

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

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

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

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

CLÁUSULA QUINTA - DOS PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

O valor global deste contrato é de **R\$- ____ (extenso)**, conforme abaixo especificado:

TABELA I - TAXA DE IMPLANTAÇÃO

DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	VALOR TOTAL
Taxa única	1	
TOTAL		R\$ 0,00

TABELA II - SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE CARTÕES ATIVOS/MÊS

DESCRIÇÃO	QTDE CARTÕES DÉBITO	QTDE CARTÕES CRÉDITO	VALOR UNITÁRIO**	VALOR MENSAL*	VALOR ANUAL
ANO I	52.833	52.833			
ANO II	120.303	67.056			
TOTAL					R\$ 0,00

TABELA III - BACK OFFICE

DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR ANUAL
ANO I	2		
ANO II	2		
TOTAL			R\$ 0,00

TABELA IV - TABELA DE PREÇOS DE SERVIÇOS COMPLEMENTARES

DESCRIÇÃO	QTDE / ANO	VALOR UNITÁRIO	VALOR ANUAL
ANO I	5		
ANO II	5		
TOTAL			R\$ 0,00

TABELA V - CADASTRAMENTO / EMISSÃO DE CARTÃO

DESCRIÇÃO	QTDE CARTÕES DÉBITO	QTDE CARTÕES CRÉDITO	VALOR UNITÁRIO*	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
ANO I	52.833	52.833			
ANO II	120.303	67.056			
TOTAL					R\$ 0,00

TABELA VI - EMISSÃO DE CARTAS E FATURAS

DESCRIÇÃO	QTDE CARTÕES DÉBITO	QTDE CARTÕES CRÉDITO	VALOR UNITÁRIO*	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
ANO I	52.833	52.833			
ANO II	120.303	67.056			
TOTAL					R\$ 0,00

TABELA VII - PONTOS DE ATENDIMENTO (PA)

DESCRIÇÃO	QTDE CARTÕES CRÉDITO	Nº DE CARTÕES POR PA	Nº DE PA'S NECESSÁRIOS*	VALOR MÉDIO POR PA	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
ANO I	52.833	6251	25	R\$ 13.000,00		
ANO II	67.056	6251	32	R\$ 13.000,00		
TOTAL						R\$ 0,00

TABELA VIII - TABELA DE PREÇOS DE COBRANÇA EXTRAJUDICIAL

DESCRIÇÃO	Valor Recuperado de Inadimplência	PERCENTUAL	TOTAL
ANO I	R\$ 1.275.935,85	25%	
ANO II	R\$ 1.467.326,23	25%	
TOTAL			R\$ -

TABELA IX – TABELA DE PREÇOS DE SERVIÇOS DE PROGRAMA DE RECOMPENSAS

		QTDE	VALOR UNITÁRIO	VALOR ANUAL
ANO I	87778	30000		
		57778		
ANO II	100945	30000		
		70945		
TOTAL				R\$ 0,00

DESCRIÇÃO	QUANT. PONTOS RESGATADOS	V. UNITÁRIO	VALOR ANUAL
ANO I	9.073.322		
ANOII	10.434.320		
TOTAL			R\$ 0,00

Resgate de Outros Pontos

DESCRIÇÃO	QUANT. PONTOS RESGATADOS	V. UNITÁRIO	VALOR ANUAL
ANO I	2.268.330		
ANOII	2.608.580		
TOTAL			R\$ 0,00

TABELA VIII– TABELA DE PREÇOS DE SERVIÇOS DE ENVIO DE MENSAGENS SMS



TABELA XI- TABELA DE PREÇOS DE SERVIÇOS DE ENVIO DE MENSAGENS SMS

	QUANTIDADE / MÊS	VALOR UNITÁRIO	MENSAL	VALOR ANUAL
ANO I	368.010			
ANO II	423.212			
TOTAL				R\$ 0,00

TABELA XII – TABELA DE CONFECÇÃO E ENVIO DE KIT BRAILLE

	QUANTIDADE / ANO	VALOR UNITÁRIO	VALOR ANUAL
ANO I	2		
ANO II	2		
TOTAL			R\$ 0,00

PARÁGRAFO PRIMEIRO: O pagamento será realizado conforme item 5 - **FATURAMENTO, PREÇO E PAGAMENTO** e seus subitens, do termo de referência, anexo I do edital.

PARÁGRAFO SEGUNDO: O pagamento será realizado pela CONTRATANTE, de acordo com a utilização mensal dos serviços, em até 15 dias após a data de entrega, a exceção do Valor de Implantação que será pago uma única vez, no prazo de 15 dias a contar do início do efetivo serviço de processamento dos cartões Banpará.

PARÁGRAFO TERCEIRO: A contratada fará jus ao valor de implantação, pago uma única vez, no prazo de 15 dias a contar do início do efetivo serviço de processamento de cartões BANPARÁ, objeto do contrato. Durante o período de implantação não serão devidos nem remunerados, nem ressarcidos quaisquer valores à contratada, referentes a serviços, despesas ou pagamentos.

PARÁGRAFO QUARTO: 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 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: Somente após a completa implantação do sistema e efetivo início do processamento da base de cartões é que a contratada poderá iniciar a cobrança dos serviços prestados.

PARÁGRAFO SÉTIMO: o pagamento da fatura dos serviços prestados pela



licitante somente ocorrerá após a conciliação das informações constantes na fatura, com a base de dados existente no BANPARÁ.

PARÁGRAFO OITAVO: Para tanto, deverá a licitante efetuar as interfaces necessárias para que a contratante possa efetuar a conciliação dos dados existentes na fatura.

PARÁGRAFO NONO: As **QUANTIDADES** constantes nas tabelas do Anexo VI.2 do Edital (tabela I a VII e tabela IX a XII) e o **VOLUME** apresentado na tabela VIII são apenas **ESTIMADOS**, podendo variar para mais ou para menos, **sendo que a cobrança pelos serviços será de acordo com as quantidades efetivamente realizadas**, não cabendo ao Banpará nenhuma obrigação caso as estimativas não sejam concretizadas.

PARÁGRAFO DEZ: O **CONTRATANTE** não assumirá responsabilidade alguma pelo pagamento de tributos e encargos que competirem à **CONTRATADA**, nem se obrigará a restituir-lhes valores, principais ou acessórios, que esta, porventura, despende com pagamentos dessa natureza.

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

PARÁGRAFO 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.

CLÁUSULA SEXTA: DA APRESENTAÇÃO DE DOCUMENTOS PARA PAGAMENTO



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

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

PARÁGRAFO PRIMEIRO: O **CONTRATANTE** 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 débitos Trabalhistas;
- e) Certidão negativa de falência, recuperação judicial ou extrajudicial;
- f) Certidão quanto à dívida ativa da União;
- g) Inscrição estadual e/ou municipal.

PARÁGRAFO SEGUNDO: O descumprimento do disposto nesta cláusula faculta ao **CONTRATANTE** o direito de reter o valor correspondente ao pagamento dos serviços até a regularização da pendência.

CLÁUSULA SÉTIMA: DO REAJUSTE

Após 24 (vinte e quatro) meses, contados do início da prestação dos serviços, e assim sucessivamente, os valores em Reais (R\$) previstos nas Tabelas Anexas serão reajustados por meio de negociação entre as partes, considerando como limite o índice do IPCA, do IBGE, referente ao período, ou, caso este não seja divulgado, por qualquer outro índice que vier a ser estabelecido pelo Governo Federal

CLÁUSULA OITAVA – DO PRAZO DE IMPLANTAÇÃO

A **CONTRATADA** deverá implantar o serviço no prazo máximo de 90 (Noventa) dias após a assinatura do contrato. A critério da contratante, poderá ser concedido um prazo adicional de 30 (Trinta) dias. Até o final do prazo concedido, todo o processamento de cartões Banpará já deverá estar homologado para ser realizado pelo sistema da Contratada.

PARÁGRAFO PRIMEIRO: Na Implantação dos serviços contratados no Banco, no desenvolvimento e implantação de novos produtos, a Contratada deverá

elaborar um cronograma e submetê-lo à área técnica responsável do Banco para avaliação.

- a) O cronograma relativo ao Plano de Implantação dos serviços contratados deverá ser elaborado e entregue **no prazo máximo de 10 (dez) dias**, contados da assinatura do contrato. Os ônus decorrentes da elaboração, apresentação e implementação (ações da contratada) serão de responsabilidade da contratada.
- b) Em caso de descontinuidade do seu sistema de processamento, a Contratada deverá substituí-lo por um produto similar após aprovação pelo Banco, bem como deverá realizar a migração do banco de dados e todo desenvolvimento necessário para a continuidade do serviço com, no mínimo, a qualidade, segurança e a agilidade proporcionada pelo sistema descontinuado, sem nenhum ônus ao Banco.

CLÁUSULA NONA - DA VIGÊNCIA

O presente contrato tem um prazo de vigência de 24 (vinte e quatro) meses, a contar da data da assinatura do mesmo, podendo ser prorrogado nos termos do disposto na Lei nº. 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA – 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 será prestado conforme abaixo:



a) Em se tratando de caução: 5% do valor global do contrato que será creditado em conta de poupança vinculada ao contrato nº. /2010, aberta na agência Belém Centro, em favor do BANCO DO ESTADO DO PARÁ S/A. à ordem da área gestora de contratos e pagamentos, podendo ser aplicada a títulos rentáveis, a crédito do **CONTRATANTE**, sendo que os acréscimos ao principal serão incorporados à caução;

b) Em se tratando de fiança bancária: 5% do valor global do contrato, em qualquer Instituição Financeira Oficial a critério da **CONTRATADA**;

c) Em se tratando de seguro garantia: em qualquer seguradora, a critério da **CONTRATADA**, no valor correspondente a 5% do valor do contrato.

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

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

PARÁGRAFO QUINTO: Caso haja reajuste do valor do contrato ou retirada pela ocorrência de fatos que ensejem a utilização de parte ou totalidade do valor da garantia pelo **CONTRATANTE**, para cobertura dos danos causados, fica a **CONTRATADA** obrigada a complementar o valor da garantia de modo a corresponder sempre a 5% (cinco por cento) do valor do contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS PENALIDADES

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

a) Advertência;

b) multa;

c) suspensão temporária de participar de licitações e impedimento de contratar com o BANPARÁ, por prazo não superior a 5 (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;
- 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 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, anexo I do edital, bem como as cláusulas contratuais,

b.3) Não abrir a conta corrente exigida na forma do item 16.1 alínea ‘f’ do Edital.

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

c) Os casos dispostos no item 24 – Níveis de Severidade – SLA do termo de referência, serão regulados pelas disposições contidas nos referidos subitens.

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

- a) 10% (dez por cento) pela inexecução parcial do contrato, calculada sobre o valor global do contrato;
- b) 15% (quinze por cento) pela inexecução total do contrato, calculada sobre o valor global do contrato;

PARÁGRAFO QUARTO: No caso rescisão por falta imputada à **CONTRATADA**, será aplicada multa de 20% (vinte por cento) do valor global do contrato.

PARÁGRAFO QUINTO: O **CONTRATANTE** poderá aplicar, cumulativamente, à **CONTRATADA** multa moratória e multa por inexecução deste ajuste.

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

PARÁGRAFO SÉTIMO: A aplicação das multas aludidas nesta cláusula não obsta que o **CONTRATANTE** rescinda unilateralmente o contrato e aplique as demais sanções.

PARÁGRAFO OITAVO: A critério do **CONTRATANTE**, as multas poderão ser deduzidas dos pagamentos devidos à **CONTRATADA**, independentemente de comunicação ou interpelação judicial, sem prejuízo da cobrança judicial no caso de insuficiência dos referidos valores.

PARÁGRAFO NONO: No caso de aplicação de multa moratória, considerar-se-á, como intimação do ato, o recebimento, pela empresa, da comunicação respectiva, por correspondência.

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

- a) por seis meses:
 - i) atraso no cumprimento das obrigações assumidas contratualmente, que tenha acarretado prejuízos financeiros para o **CONTRATANTE**;
 - ii) execução insatisfatória do objeto deste ajuste, se antes tiver havido aplicação da sanção de advertência ou multa, na forma do que dispõem os parágrafos primeiro e segundo da presente cláusula deste contrato.

b) por dois anos:

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

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

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO: A CONTRATADA que, convocada dentro do prazo de validade de sua Proposta, não assinar o Contrato, deixar de entregar documentação exigida no Edital, apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a Proposta, falhar ou fraudar na execução do Contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer

declaração falsa ou cometer fraude fiscal, garantido o direito à ampla defesa, ficará impedida de licitar e de contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Município, e será descredenciada no SICAF, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas no Edital e no Contrato e das demais cominações legais;

PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO: Após a conclusão do processo administrativo, garantida ampla defesa, serão devolvidos os valores retidos na forma do parágrafo oitavo, corrigidos pelo índice da poupança, caso o julgamento seja favorável à **CONTRATADA**.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO: 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 DÉCIMO QUINTO: 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 enseja-la, sendo considerados injustificados os atrasos não precedidos da competente prorrogação.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA RESCISÃO

O presente contrato poderá ser rescindido, nas seguintes hipóteses:

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



Atendimento Telefônico, Prevenção a Fraude, Back Office (contabilidade, suporte e gestão operacional, intercâmbio), Programa de Recompensas, sendo que caso a CONTRATADA deseje subcontratar qualquer outra parte do objeto deste termo, será obrigatória a anuência da CONTRATANTE;

- k) Associar-se com outrem, ceder ou transferir a terceiros, no todo ou em parte o presente contrato, sem prévia autorização do BANPARÁ;
- l) Desatender as determinações regulares do responsável no BANPARÁ pelo acompanhamento e fiscalização da execução do contrato, assim como as de seus superiores;
- m) Alterar sua finalidade social ou a sua estrutura, de forma que, a juízo do BANPARÁ venha a prejudicar a execução do presente contrato;
- n) Agir com imperícia, negligência, imprudência ou desídia na prestação dos serviços ou no fornecimento de informações ao BANPARÁ;
- o) Promover a lentidão do seu cumprimento, levando o BANPARÁ a comprovar a impossibilidade da conclusão dos serviços nos prazos estipulados;
- p) Promover o atraso injustificado no início da prestação dos serviços;

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DO FORO

Fica eleito o Foro da Comarca de Belém do Pará, para dirimir controvérsias oriundas do presente contrato, renunciando a qualquer outro, por mais privilegiado que o seja.

E assim, por estarem juntos e contratados, assinam o presente instrumento em 02 (duas) vias de igual teor e forma, subscritas pelas testemunhas abaixo qualificadas, para que produza seus efeitos jurídicos.

Belém (PA), de de 2011.

BANCO DO ESTADO DO PARÁ S. A.

CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

NOME:

CPF:

NOME:

CPF: