

AVISO DE LICITAÇÃO
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 034/2021

O **BANCO DO ESTADO DO PARÁ S.A.** torna público que realizará nos termos da Lei n. 13.303/2016 e de seu Regulamento de Licitações e Contratos¹, licitação na modalidade Pregão Eletrônico para **Contratação de Operacionalização e Suporte, incluindo atendimentos de 1º nível, da Central de Serviços de TI (Service Desk); e Operacionalização e Suporte, incluindo atendimentos de 1º nível, do Monitoramento de TI do Banco do Estado do Pará S.A - BANPARÁ; Serviços de Suporte Especializado em Soluções de ITSM e de Monitoramento de TI usadas pelo BANPARÁ; Locação de Novas Licenças e Renovação de Suporte de Licenças Perpétuas do Cherwell Service Management (Solução de Gerenciamento de Serviços de TI - ITSM) em uso no BANPARÁ**

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

DATA: 23/11/2021

HORÁRIO: 10h (Horário de Brasília)

SISTEMA DE LICITAÇÕES: www.gov.br/compras

UASG: 925803

O edital da licitação estará disponível a partir de **29/10/2021**, podendo ser obtido: (i) Gratuitamente no site do BANPARÁ (www.banpara.b.br) e sites www.gov.br/compras e www.compraspara.pa.gov.br; ou, (ii) Na sede do BANPARÁ (Av. Presidente Vargas, n. 251, Ed. BANPARÁ – 1º andar, Comércio, Belém/PA) mediante depósito identificado do valor de R\$ 0,25 (vinte centavos) por folha (Conta Corrente nº 800.002-6, Agência nº 0011 do BANPARÁ), não reembolsável, relativos aos custos de reprodução.

Belém - Pará, 29 de Outubro de 2021.

Ana Carolina A. de Lima

Pregoeira

¹ <https://www.banpara.b.br/Portallimagens/pihf3mnh/regulamento-de-licita%C3%A7%C3%B5es-e-contratos.pdf?mode=pad&rnd=132657418445800000>

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 034/2021**EDITAL**

O **BANCO DO ESTADO DO PARÁ S.A.**, por intermédio do(a) pregoeiro(a) designado(a) pela **Portaria nº 131/2021** leva ao conhecimento dos interessados que, na forma da Lei n. 13.303/2016, do Regulamento de Licitações e Contratos do BANPARÁ (adiante denominado “Regulamento”), da Lei n. 10.520/2002 alterada pelas disposições do Decreto n. 10.024/2019, da Lei Complementar n. 123/2006 e da Lei Estadual n. 8.417/2016, do Decreto Estadual n. 2.121/2018, Lei n. 12.846/2013, e Código Civil Brasileiro, fará realizar licitação na modalidade Pregão Eletrônico, pelo critério de menor preço, conforme condições estabelecidas neste edital e seus anexos.

1. SUMÁRIO DA LICITAÇÃO

1.1. OBJETO: Constitui objeto da presente licitação a **Contratação de Operacionalização e Suporte, incluindo atendimentos de 1º nível, da Central de Serviços de TI (Service Desk); e Operacionalização e Suporte, incluindo atendimentos de 1º nível, do Monitoramento de TI do Banco do Estado do Pará S.A - BANPARÁ; Serviços de Suporte Especializado em Soluções de ITSM e de Monitoramento de TI usadas pelo BANPARÁ; Locação de Novas Licenças e Renovação de Suporte de Licenças Perpétuas do Cherwell Service Management (Solução de Gerenciamento de Serviços de TI - ITSM) em uso no BANPARÁ,** conforme especificações, exigências e condições estabelecidas no Edital e seus Anexos.

1.1.1. MODALIDADE: Pregão Eletrônico.

1.1.2. MODO DE DISPUTA: Aberto/Fechado.

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

1.1.4. CRITÉRIO DE VALORES: Valor máximo aceitável, observados os valores máximos por item.

1.1.5. SESSÃO PÚBLICA: Designada para o dia 23/11/2021, às 10h (horário de Brasília) no sistema de licitações www.gov.br/compras.

1.2.A adjudicação será GLOBAL.

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

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

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

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

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

2. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO E CONTRATAÇÃO

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

2.2. Não será admitida a participação, nesta licitação, de pessoas naturais ou jurídicas que estejam cumprindo penalidade de:

- a)** Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar, prevista no inciso III do artigo 87 da Lei nº 8.666/1993, aplicada pelo BANPARÁ;
- b)** Impedimento de licitar e contratar, prevista no artigo 7º da Lei nº 10.520/2002 ou no artigo 47 da Lei nº 12.462/2011, aplicada por qualquer órgão ou entidade integrante da Administração Pública do Estado do Pará;
- c)** Declaração de inidoneidade, prevista no inciso IV do artigo 87 da Lei nº 8.666/1993, aplicada por órgão ou entidade integrante da Administração Pública

nacional, ou, a prevista no artigo 46 da Lei nº 8.443/1992, aplicada pelo Tribunal de Contas da União;

- d) Proibição de contratar com o Poder Público aplicada com fundamento no artigo 12 da Lei nº 8.429/1992, ou, proibição de participar de licitações e de contratar prevista no § 3º do artigo 81 da Lei nº 9.504/1997;
- e) Qualquer outra sanção que as impeçam de participar de licitações e contratar com o BANPARÁ.

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

2.3. Não será admitida a participação:

- a) Das pessoas naturais ou jurídicas referidas no artigo 38 da Lei nº 13.303/2016. Os licitantes deverão apresentar declaração de conformidade ao referido dispositivo, conforme **Anexo II deste Edital**.
- b) De cooperativas.
- c) De empresas reunidas em consórcio.
- d) De empresas que estejam sob falência.

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

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

2.5. Esta licitação é de âmbito nacional.

2.6. Como requisito para participação neste PREGÃO ELETRÔNICO, o licitante deverá manifestar, em campo próprio do Sistema Eletrônico, que cumpre plenamente os

requisitos de habilitação e que sua proposta de preços está em conformidade com as exigências deste instrumento convocatório e seus anexos.

3. PROCEDIMENTO DA LICITAÇÃO

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

- a) Publicação do edital:
 - I. O prazo de publicação do edital não poderá ser inferior a **15 dias úteis** tendo em vista o art. 39 do Regulamento Interno de Licitações e Contratos do Banco do Estado do Pará S/A (RILC).
- b) Credenciamento no sistema de licitações:
 - I. O credenciamento no sistema de licitações ocorrerá conforme o item 4 do presente edital.
- c) Eventual pedido de esclarecimento ou impugnação:
 - I. Pedidos de esclarecimento e/ou impugnações serão dispostas conforme o item 5 do edital.
- d) Resposta motivada sobre o eventual pedido de esclarecimento ou impugnação:
 - I. Respostas aos pedidos de esclarecimento e/ou impugnações serão dispostas conforme o item 5 do edital.
- e) Cadastramento da proposta no sistema de licitações:
 - I. O cadastramento da proposta no sistema de licitações obedecerá ao disposto no Decreto federal nº 10.024/2019, conforme abaixo:
 - i. O cadastramento da proposta no sistema de licitações deverá obedecer o tempo estipulado pelo prazo de publicação do edital tendo por data e horário limite o momento imediatamente anterior a abertura da licitação.
 - ii. Após a divulgação do edital no sítio eletrônico, todos licitantes terão a **obrigatoriedade** de encaminhar, **concomitantemente com a proposta de preço**, os **documentos de habilitação** exigidos no edital, **exclusivamente por meio do sistema**.
 - iii. Ficam dispensados de apresentar os documentos de habilitação que constem do SICAF.
 - iv. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta e os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, **até a abertura da sessão pública**. Durante a sessão pública e demais atos subsequentes que sejam necessários à comprovação da habilitação, o (a) pregoeiro (a) poderá solicitar aos licitantes inserção de documentos ainda não apresentados desde que os mesmos se refiram a circunstâncias anteriores à data da abertura da sessão para que se considere tempestiva a habilitação. O (a) pregoeiro (a) também poderá solicitar aos licitantes ajustes nos documentos já anexados, se necessário, conforme exemplificado no item i, VIII.

- v. Os documentos que compõem a proposta e a habilitação do licitante melhor classificado somente serão disponibilizados para avaliação do(a) pregoeiro(a) e para acesso público após o encerramento do envio de lances.
- f) Avaliação das condições de participação:
- I. Após o início da sessão e antes da abertura dos itens para a fase de lances, serão verificadas, previamente:
 - i. As condições de participação da licitação previstas no item 2 do presente edital.
 - ii. O preenchimento da proposta preliminar com vedação de identificação do licitante e descrição correta do objeto nos termos do item 6 do edital.
- g) Apresentação de lances:
- I. A apresentação de lances no sistema de licitações obedecerá ao disposto no Decreto federal nº 10.024/2019, conforme abaixo:
 - i. A etapa de envio de lances na sessão pública durará **15 (quinze) minutos** e, após isso, o sistema encaminhará o aviso de fechamento iminente dos lances e, transcorrido o período de até dez minutos, aleatoriamente determinado, a recepção de lances será automaticamente encerrada.
 - ii. Encerrado o prazo de dez minutos, aleatoriamente determinado, o sistema abrirá a oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os autores das ofertas com valores até **dez por cento** superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, que será sigiloso até o encerramento deste prazo.
 - iii. Na ausência de, no mínimo, três ofertas nas condições de que trata o item acima, os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de três, poderão oferecer um lance final e fechado em até cinco minutos, que será sigiloso até o encerramento do prazo.
 - iv. Encerrados os prazos acima, o sistema ordenará os lances em ordem crescente de vantajosidade.
 - v. Na ausência de lance final e fechado classificado nos termos acima, haverá o reinício da etapa fechada para que os demais licitantes, até o máximo de três, na ordem de classificação, possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, que será sigiloso até o encerramento deste prazo, observado, após esta etapa, que o sistema ordenará os lances em ordem crescente de vantajosidade.
 - vi. Na hipótese de não haver licitante classificado na etapa de lance fechado que atenda às exigências para habilitação, o(a) pregoeiro(a) poderá, auxiliado pela equipe de apoio, mediante justificativa, admitir o reinício da etapa fechada.
- h) Negociação:
- I. Após a fase de lances, o licitante melhor colocado será chamado pelo(a) pregoeiro(a) a negociar.

- i) Verificação de efetividade dos lances ou propostas:
- I. A verificação dos lances ou propostas tem por objetivo impedir a contratação de bens e serviços com sobrepreço ou valores inexequíveis.
 - II. Nesse momento, o(a) pregoeiro(a) verificará a proposta ou lance final do licitante melhor colocado quanto à conformidade quanto ao critério de valores adotado para a licitação.
 - III. A inexequibilidade dos valores referentes a itens isolados da Planilha de Custos e Formação de Preços não caracteriza motivo suficiente para a desclassificação da proposta, desde que não contrariem exigências legais.
 - IV. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, na forma do § 2º do artigo 56 da Lei nº 13.303, de 2016 e a exemplo das enumeradas no item 9.4 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP N. 5, de 2017, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.
 - V. Quando o licitante apresentar preço final inferior a 30% (trinta por cento) da média dos preços ofertados para o mesmo item, e a inexequibilidade da proposta não for flagrante e evidente pela análise da planilha de custos, não sendo possível a sua imediata desclassificação, será obrigatória a realização de diligências para aferir a legalidade e exequibilidade da proposta.
 - VI. Qualquer interessado poderá requerer que se realizem diligências para aferir a exequibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentam a suspeita.
 - VII. Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento das propostas, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, vinte e quatro horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata
 - VIII. O(a) Pregoeiro(a) poderá convocar o licitante para enviar documento digital complementar, por meio de funcionalidade disponível no sistema, no prazo de mínimo de 120 (cento e vinte) minutos, sob pena de não aceitação da proposta.
 - IX. O prazo poderá ser prorrogado pelo(a) Pregoeiro(a) por solicitação escrita e justificada do licitante e formalmente aceita pelo(a) Pregoeiro(a), formulada antes de findo o prazo.
 - X. Dentre os documentos passíveis de solicitação pelo(a) Pregoeiro(a), destacam-se as planilhas de custo, readequadas com o valor final ofertado.
 - XI. Todos os dados informados pelo licitante em sua planilha deverão refletir com fidelidade os custos especificados e a margem de lucro pretendida.
 - XII. O(a) Pregoeiro(a) analisará a compatibilidade dos preços unitários apresentados na Planilha de Custos e Formação de Preços com aqueles praticados no mercado em relação aos insumos e também quanto aos salários das categorias envolvidas na contratação;
 - XIII. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo licitante, no prazo indicado pelo(a) Pregoeiro(a), desde que não haja majoração do preço proposto.
- j) Julgamento:

- a) O critério de julgamento da presente licitação será o de **menor preço**.
- k) Habilitação:
 - a) A habilitação, enviada previamente pelo licitante, será verificada após o julgamento da proposta vencedora da fase de lances e negociação com a finalidade de se obter o menor preço aceitável pelo Banco e será verificada sua conformidade com as instruções contidas no item 09 do edital.
- l) Declaração de vencedor:
 - a) Ao licitante que após as análises se classificar melhor colocado e tiver seus documentos aprovados será declarado vencedor na ausência de intenção de recurso ou após resultado final de recurso.
- m) Interposição de recurso:
 - a) Os procedimentos de interposição de recurso e julgamento serão definidos no item 10 do edital.
- n) Adjudicação e homologação;
 - a) A adjudicação e homologação seguirão o rito definido pelo item 11 deste edital.

4. CREDENCIAMENTO E ACESSO AO SISTEMA DE LICITAÇÕES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5. CONSULTAS, ADITAMENTOS E IMPUGNAÇÕES

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

5.1.1. Os pedidos de esclarecimentos e impugnações devem ser apresentados até às 16 horas (horário local) do **5º (quinto) dia útil** antes da data fixada para a ocorrência do certame, ou seja, até o dia **16/11/2021**.

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

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

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

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

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

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

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

6. APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA NO SISTEMA DE LICITAÇÕES

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

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

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

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

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

6.2.4 Sua proposta foi elaborada de forma independente:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6.10 No momento da inserção da proposta deverão ser inseridos em anexo os documentos de habilitação previstos no item 13 e seus subitens do Termo de Referência – Anexo I deste Edital e item 9 deste Edital.

7 JULGAMENTO

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

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

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

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

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

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

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

8 VERIFICAÇÃO DA EFETIVIDADE DOS LANCES E PROPOSTAS

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

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

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

8.1.3 A proposta inicial, assim como a proposta final, se for o caso, com o valor equalizado ao seu último lance ofertado, decomposta em planilha de preços, observado o modelo do **ADENDO I do Termo de Referência – Anexo I deste Edital**, deve constar conforme o caso:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- a)** São vícios sanáveis, entre outros, os defeitos materiais atinentes à descrição do objeto da proposta e suas especificações técnicas, incluindo aspectos relacionados à execução do objeto, às formalidades, aos requisitos de representação, às planilhas de composição de preços, e, de modo geral, aos documentos de conteúdo declaratório sobre situações pré-existentes, desde que não alterem a substância da proposta;

- b) O(a) pregoeiro(a) não deverá permitir o saneamento de defeitos em propostas apresentadas com má-fé ou intenção desonesta, como aqueles contaminados por falsidade material ou intelectual ou que tentem induzir o(a) pregoeiro(a) a erro;
- c) O(a) pregoeiro(a) deverá conceder prazo adequado, recomendando-se 2 (dois) dias úteis, prorrogáveis por igual período, para que o licitante corrija os defeitos de sua proposta;
- d) O(a) pregoeiro(a) deverá indicar expressamente quais aspectos da proposta ou documentos apresentados junto à proposta devem ser corrigidos;
- e) A correção dos defeitos sanáveis não poderá importar alteração do valor final da proposta, exceto para oferecer preço mais vantajoso para o BANPARÁ;
- f) Se a proposta não for corrigida de modo adequado, o(a) pregoeiro(a) poderá conceder novo prazo para novas correções.

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

9 HABILITAÇÃO

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

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

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

- a) Inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, no caso de empresário individual;
- b) Ato Constitutivo, Estatuto ou Contrato Social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documentos comprobatórios da eleição/nomeação de seus administradores, em se tratando

de Sociedades Empresárias ou Empresa Individual de Responsabilidade Limitada (EIRELI);

- c) Decreto de autorização, devidamente arquivado, quando se tratar de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, com procurador residente domiciliado no País, conforme Parágrafo Único do artigo 16 do Decreto n. 3.555/2000, e ato de registro ou autorização para funcionamento, expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir;
- d) Inscrição do ato constitutivo em cartório de Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, no caso de sociedades simples, acompanhada de prova da indicação de seus administradores.

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

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

9.5 REGULARIDADE FISCAL: O licitante deverá apresentar os seguintes documentos relativos à regularidade fiscal:

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

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

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

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

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

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

9.7.1 Quando os documentos necessários à habilitação estiverem desatualizados no Sistema SICAF ou quando não estiverem nele contemplados, deverão ser anexados no sistema Comprasnet junto com a documentação, conforme **item 9.1** acima.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

10 RECURSOS

10.1 Declarado o vencedor ou se a licitação for fracassada, durante a sessão qualquer licitante poderá manifestar imediata e motivadamente a intenção de recorrer, quando lhe será concedido prazo de **3 (três) dias úteis** para apresentação das razões do recurso, ficando os demais licitantes desde logo intimados **para apresentar contrarrazões em igual número de dias**, que começam a correr do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos.

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

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

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

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

10.5 O(a) pregoeiro(a) poderá não conhecer o recurso já nesta fase em situação excepcional e restrita, acaso a manifestação referida no subitem acima seja apresentada

fora do prazo ou se o motivo apontado não guardar relação de pertinência com a licitação. Será vedado o(a) pregoeiro(a) rejeitar o recurso de plano em razão de discordância de mérito com os motivos apresentados pelo licitante.

10.6 Apresentadas as razões e contrarrazões, o(a) pregoeiro(a) disporá de 5 (cinco) dias úteis, prorrogáveis por iguais períodos, para reavaliar sua decisão e dar os seguintes encaminhamentos, conforme o caso:

- a) Se acolher as razões recursais, deverá retomar a sessão pública para dar prosseguimento à licitação, garantindo, depois de nova declaração de vencedor, o direito à interposição de recurso, inclusive por parte de licitante que tenha sido impedido de participar da licitação, desde que tenha apresentado lances, que teve sua proposta desclassificada ou que foi inabilitado;
- b) Se não acolher as razões recursais, deverá produzir relatório e encaminhar o recurso para a autoridade competente, para decisão definitiva, que deve ser produzida em 5 (cinco) dias úteis, prorrogáveis por iguais períodos. Nesta última hipótese, a autoridade competente deverá tomar a decisão definitiva sobre o recurso.

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

10.8 A decisão definitiva sobre o recurso deverá ser publicada no sítio eletrônico do BANPARÁ e no site www.gov.br/compras.

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

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

10.11 Apenas serão recebidas e analisadas **as razões de recursos e contrarrazões apresentadas tempestivamente e, exclusivamente, através de campo próprio do**

Sistema Eletrônico Comprasnet, salvo os anexos que, quando necessário, poderão ser encaminhados via e-mail, para: cpl-1@banparanet.com.br, o que deverá ser indicado pelo licitante em suas razões recursais, a fim de que o(a) pregoeiro(a) possa divulgá-los no site www.banpara.b.br.

11 ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

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

11.2 Na fase de homologação, a autoridade competente poderá:

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

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

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

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

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

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

12 CONTRATAÇÃO

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

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

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

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

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

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

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

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

13 SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

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

- a)** Deixar de entregar a documentação exigida no certame;
- b)** Não manter a proposta de preços; incidindo também nesta hipótese a não apresentação das amostras ou realização de prova de conceito, salvo se em decorrência de fato superveniente;
- c)** Não assinar o contrato ou retirar a nota de empenho no prazo estabelecido.
- d)** Apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa;
- e)** Cometer ato fraudulento e/ou praticar atos ilícitos visando frustrar aos objetivos da licitação;
- f)** Cometer fraude fiscal ou comportar-se com má fé;
- g)** Comportar-se de modo inidôneo (Reputar-se-ão inidôneos atos como os descritos nos arts. 90, 92, 93, 94, 95 e 97 da Lei nº 8.666/93, que se aplicam à Lei nº 13.303/2016 por força do disposto em seu art. 41).

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

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

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

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

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

14. RESPONSABILIZAÇÃO ADMINISTRATIVA POR ATOS LESIVOS AO BANPARÁ

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

14.8 Na apuração do ato lesivo e na dosimetria da sanção eventualmente aplicada, o BANPARÁ deve levar em consideração os critérios estabelecidos no art. 7º e seus incisos da Lei n. 12.846/2011.

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

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

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

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

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

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

15. DISPOSIÇÕES FINAIS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

15.16. Esta licitação será regida pela Lei n. 13.303/2016, Regulamento de Licitações e Contratos do BANPARÁ, Lei n. 10.520/2002, Decreto n. 10.024/2019, da Lei Complementar n. 123/2006 e da Lei Estadual nº 8417/2016, do Decreto Estadual nº 2121/2018, da Lei nº 12.846/2013, e do Código Civil Brasileiro.

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

15.18. Fazem parte integrante deste edital os seguintes anexos:

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

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

ANEXO III – MINUTA DE CONTRATO

Belém-Pará, 29 de Outubro de 2021.

Ana Carolina A. de Lima

Pregoeira

ANEXO I - Termo de Referência**Seção I - Do Objeto**

1.1 Operacionalização e Suporte, incluindo atendimentos de 1º nível, da Central de Serviços de TI (Service Desk); e Operacionalização e Suporte, incluindo atendimentos de 1º nível, do Monitoramento de TI do Banco do Estado do Pará S.A - BANPARÁ; Serviços de Suporte Especializado em Soluções de ITSM e de Monitoramento de TI usadas pelo BANPARÁ; Locação de Novas Licenças e Renovação de Suporte de Licenças Perpétuas do Cherwell Service Management (Solução de Gerenciamento de Serviços de TI - ITSM) em uso no BANPARÁ; pelo prazo de execução de 12 (doze) meses, com possibilidade de renovação ou prorrogação nos termos da Lei e conforme dispuser o instrumento contratual.

Subseção 1 - Especificação dos Itens

Item	Objeto	Descrição	Quantidade	Unidade	Faturamento
1	Renovação de Manutenção e Suporte para Licenças Perpétuas do Cherwell ITSM	Produto	42	Licença	Anual
2	Locação de Novas Licenças Cherwell ITSM com Suporte	Produto	65	Licença	Anual
3	Operacionalização da Central de Serviços de TI	Serviço	1	Mês	Mensal
4	Operacionalização do Monitoramento de TI	Serviço	1	Mês	Mensal
5	Serviços de Suporte Especializado	Serviço	1	Mês	Mensal
6	Serviços de Supervisão dos Serviços (Preposto)	Serviço	1	Mês	Mensal

Subseção 2 - Parcelamento do Objeto

1.2.1 A Central de Serviços de TI da CONTRATANTE tem seu funcionamento baseado na integração entre os atendimentos de 1º nível, pleno funcionamento das soluções de monitoramento e da solução de Gerenciamento de Serviços de TI - ITSM.

1.2.3 Para garantir tempos mínimos de indisponibilidade e reduzir impactos burocráticos entre as etapas deste processo, é fundamental a adjudicação Global, possibilitando melhor integração e maior qualidade nas respostas para as

necessidades dos serviços gerenciados pela Central de Serviços e pelo Monitoramento de TI da CONTRATANTE.

1.2.3 O Objeto não poderá ser dividido para se manter a integridade qualitativa do objeto a ser executado, conforme Art. 23, item 1, alínea (a) do Regulamento de Licitações e Contratos da CONTRATANTE.

Subseção 3 - Características Básicas do Objeto

1.3.1 As áreas de negócio do Banco (Agências, Postos de Atendimento e Matriz) precisam de um Ponto Principal de Contato entre elas e a TI, sendo a Central de Serviços de TI esse Mecanismo que permite com que a TI saiba quais são as demandas do negócio e possa atendê-las de forma adequada. Para isso, a Central de Serviços de TI do Banco necessita de três recursos fundamentais para o desempenho satisfatório de suas atividades:

- Solução Tecnológica para Gerenciamento de Serviços de TI, por meio da qual os incidentes de TI sejam registrados por meio chamados (tickets), nivelados, atendidos em 1º nível ou escalados para o devido setor de suporte, seguindo-se o devido acompanhamento do atendimento. A Solução Cherwell ITSM tem sido a Solução de Gerenciamento de Serviços de TI adotada pela CONTRATANTE nos últimos anos.
- Processos de Gestão de Serviços de TI, conforme recomenda o framework ITIL V3 e seus respectivos processos, tais como: Gestão de Incidentes, Gestão de Mudanças e Liberação, Gestão de Problemas, Gestão de Capacidade, Base de Conhecimento, dentre outros. São processos implementados pela Solução Cherwell ITSM usada na CONTRATANTE por meio da Central de Serviços, garantindo o atendimento adequado de incidentes de TI isolados ou até mesmo de vários incidentes similares que se tornam um Problema de TI e que precisa ter sua causa raiz de fato tratada. Dessa maneira, a Central de Serviços de TI tem adotado fluxos de resolução de Demandas de TI sólidos e padronizados pelo Mercado.
- Recursos Humanos para a operacionalização diária da Central de Serviços, incluindo atendimentos de 1º nível; e suporte especializado em demandas relacionadas a criação de Painéis de Atendimento por equipe, Gráficos Analíticos, dentre outros.

1.3.2 Em paralelo as atividades da Central de Serviços de TI, o Monitoramento de TI do BANPARÁ é outro recurso essencial para o funcionamento adequado dos Sistemas e Aplicações de TI usados pelas áreas da ponta. São Servidores de Data Center, Bancos de Dados, Links de Internet de Agências e Postos de Atendimento tanto da Capital quanto do Interior, dentre outros recursos tecnológicos que devem ser monitorados em regime de 7x24x365; e isso exige a implementação de Soluções Tecnológicas escaláveis que permitam o monitoramento do complexo ambiente de TI do Banco. Para isso, tem-se utilizado as seguintes Soluções Tecnológicas, as quais necessitam de profissionais especialistas, atualizações e melhorias:

- Zabbix para monitoramento de hosts, links de comunicação, Bancos de Dados, dentre outros, sendo 1.570 (um mil quinhentos e setenta) hosts configurados com alertas de incidentes e 81.599 (oitenta e um mil quinhentos e noventa e nove) triggers configuradas como alertas, os quais indicam incidentes ou

eventos em scripts de Bancos de Dados, Status de Aplicações Web, dentre outros.

- Grafana para visualização de gráficos e dashboards integrados aos dados gerados pela Solução Zabbix, sendo 89 (oitenta e nove) dashboards configurados que permitem análise de incidentes e eventos, inclusive sendo agrupados por Aplicações
- nGeniusOne-netScout para monitoramento à nível de pacotes de rede, o que permite uma análise mais assertiva em relação a incidentes que envolvam várias aplicações interligadas.
- BPMonitor para integração de Alertas de Incidentes, usado também pela Central de Serviços de TI.
- Sysgetec para monitoramento da execução das Cargas de Agências
- DocuWiki para gerenciamento de Base de Conhecimento em relação aos procedimentos e manuais da área, usado também pela Central de Serviços de TI.

Subseção 4 - Características Complementares do Objeto

1.4.1 Operacionalização e Suporte, incluindo atendimentos de 1º nível, da Central de Serviços de TI (Service Desk); e Operacionalização e Suporte, incluindo atendimentos de 1º nível, do Monitoramento de TI do Banco do Estado do Pará S.A - BANPARÁ, doravante CONTRATANTE; Serviços de Suporte Especializado em Soluções de ITSM e de Monitoramento usadas pela CONTRATANTE; Locação de Novas Licenças e Renovação de Suporte de Licenças Perpétuas do Cherwell Service Management (Solução de Gerenciamento de Serviços de TI - ITSM) em uso na CONTRATANTE.

1.4.2 A Solução a ser realizada será composta pelos seguintes serviços:

- **Renovação de Manutenção e Suporte Oficial de 42 licenças perpétuas da Solução Cherwell ITSM** pertencentes ao BANPARÁ, o que irá permitir: direito a atualização de versão da Solução Cherwell ITSM, implementação de Melhorias e Correções quando recomendadas pela Fabricante e disponibilidade de acesso para 42 usuários diferentes simultaneamente na Solução Cherwell ITSM;
- **Locação de 65 Novas Licenças da Solução Cherwell ITSM**, incluindo Manutenção e Suporte Oficial, o que irá permitir: direito a atualização de versão da Solução Cherwell ITSM, implementação de Melhorias e Correções quando recomendadas pela Fabricante e disponibilidade de acesso para 65 usuários diferentes simultaneamente na Solução Cherwell ITSM;
- **Prestação de serviços exclusivos referentes a operacionalização da Central de Serviços de TI** do BANPARÁ (item 3 da Subseção I da Seção I deste Termo de Referência), em regime de horário comercial (07 as 19h), na forma de Pacote Mensal de Serviços, incluindo as seguintes atividades: *Atendimento e orientação aos usuários, recepção e registro de incidentes de TI no Sistema de Gestão de Serviços (Service Desk) usado pelo BANPARÁ, atendimento e suporte de 1º nível, atendimento de solicitações de serviços e acessos, resolução de problemas conhecidos que possuam roteiros de atendimento homologados pela CONTRATANTE, atualização e/ou criação de documentação dos sistemas atendidos pela Central de Serviços, atualização de Base de Conhecimento e Base de Erros Conhecidos, Criação de Filtros de*

Consultas, Geração de Relatórios, Repasse de Conhecimento dos Fluxos de Atendimento e Operacionalização de Sistemas para equipe do quadro da CONTRATANTE. Para este Pacote Mensal de Serviços serão necessários 06 (seis) Analistas de Suporte e Operação;

- **Prestação dos serviços exclusivos referentes a operacionalização do Monitoramento de TI** do BANPARÁ (item 4 da Subseção I da Seção I deste Termo de Referência), em regime de escala 7x24x365, na forma de Pacote Mensal de Serviços, incluindo as seguintes atividades: *Monitoramento de Serviços, Aplicações, Bancos de Dados, Links de Comunicação, Processamento de Cargas das Agências e acionamento das respectivas equipes de Suporte de 2º nível, dentre outros serviços a serem solicitados pela área Gestora; Atendimento e Orientação aos usuários; Suporte de 1º nível; Operacionalização das Soluções Tecnológicas usadas no Monitoramento de TI da CONTRATANTE, tais como: (Zabbix, Grafana, Sysgetec, BPMonitor, Docuwiki e netScout-nGeniusone), abertura e acompanhamento de demandas no Sistema de Gestão de Serviços (Service Desk) usado pela CONTRATANTE, Atualização de Base de Conhecimento e Base de Erros Conhecidos, Criação de Filtros de Consultas, Geração de Relatórios, Repasse de Conhecimento dos Fluxos de Atendimento e operacionalização de Sistemas para equipe do quadro da CONTRATANTE. Para este Pacote Mensal de Serviços serão necessários 09 (nove) Analistas de Monitoramento de Ativos;*
- **Prestação de Serviços de Suporte Especializado** (item 5 da Subseção I da Seção I deste Termo de Referência), em regime de horário comercial, na forma de Pacote Mensal de Serviços, para a Central de Serviços e para o Monitoramento de TI do BANPARÁ, sendo:
 - Suporte Especializado na Solução Cherwell ITSM da Central de Serviços de TI da CONTRATANTE, incluindo as seguintes atividades: *suporte, manutenção, configurações gerais, customização, planejamento e implementação de atualização de versão do software, configuração de registro de logs, revisão e implementação de política de backup e contingência, implementação de Melhorias (Criação de Novos Gráficos, Criação de novos painéis de atendimento, dentre outros a serem solicitados pela área Gestora), Revisão de fluxos de atendimento de incidentes, revisão de Catálogo de Serviços, revisão de processos do framework ITIL v3 adotados pela Central de Serviços de TI do BANPARÁ (Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Mudanças, Catálogo de Serviços, Base de Conhecimento, Base de Erros Comuns) no mínimo; e repasse de conhecimento para equipe do BANPARÁ. Para este serviço será necessário 01 (um) Analista Especialista Certificado na Solução Cherwell Service Manager (versão 9.2 ou superior)*
 - Suporte Especializado nas Soluções Zabbix, Grafana, Sysgetec, BPMonitor, Docuwiki e netScout-nGeniusOne do Monitoramento de TI da CONTRATANTE, incluindo as seguintes atividades: *suporte, manutenção, configurações gerais, planejamento e implementação de atualização de versão do software, configuração de registro de logs, revisão e implementação de política de backup e contingência,*

customização e Melhoria dessas soluções, criação de novos gráficos e dashboards analíticos; e repasse de conhecimento para equipe do quadro do BANPARÁ, dentre outras demandas que poderão ser solicitadas pela área Gestora. Para este Serviço serão necessários 03 (três) Analistas Especialistas, sendo: 01 (um) Analista Especialista nas soluções tecnológicas Zabbix (versão 3.4 ou superior) e Grafana (versão 6.1 ou superior); 01 (um) Analista Especialista nas linguagens de programação PHP/Javascript para atividades referentes as soluções BPmonitor, Sysgetec e Docuwiki; e 01 (um) Analista Especialista Certificado na Solução nGeniusOne –netScout

- **Prestação de Serviços de Supervisão (Preposto)** (item 6 da Subseção I da Seção I deste Termo de Referência), em horário comercial, na forma de Pacote Mensal de Serviços, incluindo as seguintes atividades: *supervisão dos serviços executados relacionados a Prestação de Serviços da Central de Serviços e do Monitoramento de TI por meio da CONTRATADA, sendo o elo administrativo entre o BANPARÁ e a própria CONTRATADA, garantindo que o atendimento prestado ao BANPARÁ seja realizado de forma satisfatória e eficaz. Para este serviço será necessário 01 (um) Preposto.*

Seção II - Da Justificativa e Objetivo da Contratação

Subseção 1 - Razão da necessidade da contratação

2.1.1 Em decorrência da adição de novos sistemas e da imensa quantidade de serviços na rede corporativa do BANPARÁ, é crescente o número de registros de demandas de TI (requisições, incidentes, mudanças e problemas), incluindo Atendimentos de 1º nível, por meio da Central de Serviços de TI da CONTRATANTE, a qual utiliza a Solução Cherwell ITSM como Solução Tecnológica para Gerenciamento de Serviços de TI.

2.1.2 Entre Janeiro de 2020 a Agosto de 2020 foram registrados 84.751 (oitenta e quatro mil, setecentos e cinquenta e um) chamados por meio da Central de Serviços, via Cherwell ITSM, ou seja, foram 10.593 chamados registrados mensalmente. Contudo, o número de funcionários locados na Central de Serviços de TI tem apresentado déficit nos últimos meses.

2.1.3 Parte das atividades fundamentais para o funcionamento do Banpará está relacionada e dependente dos serviços disponíveis em sua rede de computadores, de maneira que a indisponibilidade desses serviços produzirá impacto direto sobre o seu desempenho institucional. Neste sentido, a equipe da Central de Serviços de TI, principal ponto de contato entre os usuários da Matriz e Agências do Banco com a TI, realizando o devido suporte ou o encaminhamento e acompanhamento dos tickets de atendimento.

2.1.4 O Banco possui atualmente 42 licenças perpétuas e 50 licenças locadas da solução Cherwell de ITSM, cujo respectivo suporte vencerá em Janeiro de 2021, sendo necessário garantir a renovação do suporte destas licenças perpétuas; e assim garantir a continuidade dos serviços e minimização de impactos em eventuais falhas que necessitem do respectivo suporte.

2.1.5 A quantidade atual de licenças perpétuas assim como de licenças locadas da Solução Cherwell ITSM pertencentes ao Banco não tem sido suficiente para garantir o atendimento adequado da Central de Serviços em tempo hábil, mediante o crescimento das demandas diárias, mediante ao uso da Solução Cherwell pelo Núcleo Jurídico e pela Superintendência de Cobrança do Banco como Portal de Controle de Demandas, além da previsão de expansão de setores da MATRIZ e de Agências do Banco.

2.1.6 Dessa maneira, torna-se essencial aumentar a quantidade de licenças do Cherwell ITSM disponíveis para uso diário no Banco; sendo necessário adquirir mais 8 licenças do Cherwell ITSM via locação, totalizando 42 licenças perpétuas e 65 licenças locadas com os respectivos suportes e atualizações.

2.1.7 Em paralelo às atividades da Central de Serviços, a equipe de Monitoramento de TI do Banco operacionaliza o monitoramento da infraestrutura de TI do Banco, incluindo Ativos de Rede, Servidores de DataCenter e de Banco de Dados, Links de Internet, procedures, dentre outros, usando-se para isso algumas Soluções de Monitoramento, tais como: Zabbix, Grafana, BPMonitor, Sysgetec, nGeniusOne e DocuWiki (Portal de Manuais e Documentação).

2.1.8 As Soluções Tecnológicas em uso no Monitoramento de TI da CONTRATANTE são críticas e necessitam de suporte especializado, além das devidas atualizações de segurança.

2.1.9 Dessa forma, tem-se a seguir as principais necessidades a serem atendidas pela contratação almejada, de maneira sintética:

1.	Permanência da Solução Cherwell ITSM como Solução de Gerenciamento de Serviços de TI usada pela Central de Serviços da CONTRATANTE
2.	Permanência das Soluções Tecnológicas Zabbix, Grafana, BPMonitor, Sysgetec, DocuWiki e netScout-nGeniusone como Soluções usadas no Monitoramento de TI da CONTRATANTE
3.	Manutenção, Atualização e Implementação de melhorias na Solução Cherwell ITSM usada atualmente na Central de Serviços de TI
4.	Além da Central de Serviços de TI, as áreas NUJUR – Núcleo Jurídico e SUCOB – Superintendência de Cobrança também utilizam o Cherwell ITSM como Portal para Controle de Demandas, o que eleva o número de licenças da Ferramenta em uso, ou seja, ao se chegar no número máximo de licenças em uso, novos acessos somente são liberados após redução do número de licenças em uso. Dessa maneira, tendo em vista o plano de expansão de Agências e Postos de Atendimento do Banco e o plano de expansão do uso da Solução Cherwell para outras áreas do Banco, torna-se essencial adquirir mais 08 (oito) licenças dessa Solução por meio de Locação. Serão ao total 100 (licenças) incluindo as 42 próprias e as 58 que serão locadas para uso pelos usuários do Banco diariamente.
5.	A Solução Cherwell ITSM em uso atualmente no BANPARÁ deverá garantir a implementação de processos de Gestão de Serviços de TI de acordo com

	as melhores práticas do framework ITIL V3 (Information Technology Infrastructure Library), no mínimo: Gestão de Incidentes de TI, Gestão de Mudanças e Liberação, Gestão de Problemas, Gestão de Capacidade, Base de Conhecimento. A Central de Serviços de TI tem recebido apontamentos de Auditoria Interna, os quais indicam a necessidade de ajustes e melhorias nos processos a serem implementados em caráter urgente. Para isso, exige-se a expertise de profissionais especialistas nessa Solução Tecnológica.
6.	A Solução Cherwell ITSM em uso na CONTRATANTE deverá ser atualizada para a nova versão estável 10.0 fornecida pelo Site Oficial Cherwell ITSM, garantido melhoria de implementação de processos de gestão de TI (ITIL V3), desenvolvimento de novos formulários, registro de logs de acesso a ferramenta, integrações com parceiros externos e expansão para demais áreas do Banco. Para isso, exige-se a expertise de profissionais especialistas nessa Solução Tecnológica.
7.	A Solução Cherwell ITSM deverá garantir a criação de gráficos analíticos de Atendimentos sob demanda dos respectivos Gestores e gráficos simplificados que possam ser gerados pelo próprio usuário.
8.	A Solução Cherwell ITSM deverá garantir a categorização de chamados em níveis adequados a necessidade do Banco de acordo com as melhores práticas.
9.	A Solução Cherwell ITSM deverá garantir a implementação de catálogo de serviços e respectivos ajustes sob demanda da área Gestora.
10.	A Solução Cherwell ITSM deverá possuir plano de backup e de contingência, visando o menor tempo possível de indisponibilidade dessa Solução
11.	A Central de Serviços de TI deverá permanecer disponível aos usuários do Banco por meio dos seguintes canais: Aplicação Cherwell ITSM, Portal de Atendimento na Intranet, E-mail de Grupo e Ramais telefônicos.
12.	A Solução Zabbix em uso no Monitoramento de TI da CONTRATANTE é essencial para o funcionamento adequado dos Sistemas e Aplicações de TI usados pelas áreas da ponta, pois os alertas de incidentes quando são gerados permitem o acionamento rápido das áreas de suporte para que se tenha o menor tempo de indisponibilidade.
13.	A Solução Zabbix deverá garantir o monitoramento de <u>infraestrutura</u> de TI: Links de internet e comunicação, disponibilidade de servidores de DataCenter físicos e virtuais, disponibilidade de Servidores de Banco de Dados, disponibilidade de Servidores de Aplicação, status de procedures de Banco de Dados, no mínimo.
14.	A Solução Zabbix deverá possuir plano de backup e de contingência, visando o menor tempo possível de indisponibilidade dessa Solução. Essa solução exige um profissional especialista que possa realizar atualizações e configurações a nível de código-fonte e repassar esse conhecimento aos profissionais do quadro do Banco

15.	A Solução Grafana em uso no Monitoramento de TI deverá garantir a visualização gráfica de alertas de incidentes gerados pelo Zabbix de forma integrada, além de garantir a implementação de dashboards analíticos por Aplicação, Bancos de Dados, Links, dentre outros.
16.	A Solução Grafana deverá possuir plano de backup e de contingência, visando o menor tempo possível de indisponibilidade dessa Solução. Essa solução exige um profissional especialista que possa realizar atualizações e configurações a nível de código-fonte e repassar esse conhecimento aos profissionais do quadro do Banco
17.	Tanto a Solução Zabbix quanto a Solução Grafana exigem um profissional especialista para que se tenha o suporte e as configurações de melhoria via código-fonte que sejam adequados.
18.	As Solução Zabbix e Grafana deverão garantir registro de logs de acesso contendo (dados de acesso e alterações de determinado usuário em data específica, alterações, atualizações), no mínimo. O objetivo desse registro de logs auxiliar a detecção de ações impróprias no sistema.
19.	A Solução Sysgetec em uso no Monitoramento de TI deverá garantir o acompanhamento do processamento de cargas de dados das 166 (cento e sessenta e seis) unidades do BANPARÁ dentre agências e postos, os quais tem a necessidade diária de realização desses processamentos, pois sem a correta execução do processamento de cargas das Agências não é possível abri-las para atendimento ao público. Dessa maneira, a Solução Sysgetec deverá ser operacionalizada em regime 7x24x365.
20.	A Solução Sysgetec deverá ser atualizada constantemente.
21.	A Solução Sysgetec deverá possuir plano de backup e de contingência, visando o menor tempo possível de indisponibilidade dessa Solução
22.	A Solução BPMonitor usada pelo Monitoramento de TI deverá garantir a integração de alertas num único Portal, gerando uma visão tanto global quanto específica dos incidentes relacionados. Essa solução foi desenvolvida nas linguagens de programação PHP e JavaScript, sendo necessário um profissional especialista nessas linguagens.
23.	A Solução BPMonitor deverá possuir plano de backup e de contingência, visando o menor tempo possível de indisponibilidade dessa Solução
24.	A Solução DocuWiki usada tanto pela Central de Serviços quanto pelo Monitoramento de TI deverá garantir o gerenciamento da Base de Conhecimento das áreas, incluindo manuais e procedimentos padrão. (Manual de Instalação, Manual de inicialização operacional, Manual de Backup, Manual de Restore, Manual de Cadastro de usuários no Cherwell, Manual de Criação de Filtros e Relatórios, Manual de Bloqueio e Desbloqueio de Acesso a Sistemas, Manual de Geração de Relatórios, Procedimento de Acompanhamento de Cargas de Agências no Sysgetec, Procedimento de Acionamentos com Zabbix, Procedimento de

	<p>Criação/Ajuste de Alertas no Zabbix, Geração de Gráficos no Grafana, Manual de Criação de Tutorial no Docuwiki, Manual de Operação Básica da Solução netScout-nGeniusone, dentre outros que sejam solicitados pela área gestora). Deverá ser alimentada e atualizada constantemente sob as linguagens de programação PHP e JavaScript, deverá possuir registro de logs de acesso, sendo necessário um profissional especialista nessas linguagens.</p>
25.	<p><u>A Solução</u> DocuWiki deverá possuir plano de backup e de contingência, visando o menor tempo possível de indisponibilidade dessa Solução</p>
26.	<p>As Soluções BPMonitor, Sysgetec e DocuWiki foram desenvolvidas sob as linguagens de programação PHP e JavaScript; deverão ser atualizadas, estáveis, possuir registro de logs de acesso, sendo necessário um profissional especialista nessas linguagens.</p>
27.	<p>A Solução nGeniusOne-netScout usada pelo Monitoramento de TI deverá <u>garantir a</u> abordagem de incidentes à nível de pacotes de dados via rede. Deverá permitir uma análise mais assertiva de incidentes que envolvam Aplicações do Banco e principalmente ativos de rede, tais como: Roteadores, Links de Operadoras, dentre outros. Essa solução exige um profissional especialista que possa não apenas <u>operacionalizá-la</u>, mas sim repassar esse conhecimento aos profissionais do próprio Banco.</p>
28.	<p>A Solução nGeniusone-netScout deverá garantir registro de logs de acesso contendo (dados de acesso e alterações de determinado usuário em data específica, alterações, atualizações), no mínimo. O objetivo desse registro de logs auxiliar a detecção de ações impróprias no sistema.</p>
29.	<p>A Solução nGeniusone-netScout deverá possuir plano de backup e de contingência, visando o menor tempo possível de indisponibilidade dessa Solução</p>
30	<p>O Monitoramento de TI do Banco é responsável também pelo acompanhamento do Processamento das cargas das Agências em horário noturno (em regime de 7x24x365). As cargas das Agências contêm todas as informações atualizadas de todas as contas de clientes do Banco. Isso exige o aumento do número de profissionais locados no Monitoramento de TI do Banco no mesmo regime de escala já citado, visando, em caso de incidentes, ação imediata para normalização dos serviços ou acionamento de demais equipes do Banco para que as Agências tenham disponibilidade de serviços no horário de abertura de atendimento aos clientes.</p>

Subseção 2 - Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento Estratégico do Banpará

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO – 2020 - 2024		
AÇÃO ESTRATÉGICA	MARCOS	NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO
Modernizar as tecnologias de informação e comunicação do Banco, estabilizando a disponibilidade de serviços e abrindo espaços seguros para novos desenvolvimentos	Marco 1 - Modernizar a arquitetura tecnológica	Possuir uma solução que disponibilize meios de acesso funcionais e atualizados para os usuários. (ex: Central de Serviços disponível por meio de ramal telefônico, Portal Web de Atendimento, dentre outros)
	Marco 3 – Estruturar o Gerenciamento de Serviços de TI	Possuir uma solução que sustente o ciclo de vida da Gestão de Serviços de TI, garantindo o seu respectivo acompanhamento em todas as suas fases, conforme recomenda o framework ITIL v3. Possuir uma solução que permita realizar o monitoramento de serviços de TI reduzindo ao máximo o nível de indisponibilidade, impactando positivamente no nível de risco de negócio.
	Marco 4 -Estruturar a governança de TI	Possuir uma solução que permita acompanhar as ações de governança, realizando a medição de incidentes, mudanças e problemas relacionados a serviços de TI que impactam diretamente nas áreas de Negócio. (ex: O servidor que hospeda o serviço Crédito Imobiliário deve ser reestabelecido no menor tempo possível em caso de falhas, pois incidentes deste tipo afetam o negócio e imagem do Banco diante de seus clientes)

Subseção 3 - Justificativa da estratégia de trabalho escolhida

2.3.1 O cenário da pandemia coronavírus-covid19 vivenciado no primeiro semestre de 2020 e ainda com reflexos no segundo semestre impactou significativamente no

orçamento disponível para a TI em relação a novas contratações. Diante disso, as áreas Gestoras recomendaram a reavaliação de necessidades das áreas técnicas e incentivaram a economia de recursos. Portanto, a contratação de uma nova Solução de ITSM e de Monitoramento de TI no período atual se tornou uma alternativa inviável. Por isso, a Solução demonstrada como Objeto desta Contratação se mostrou como melhor custo-benefício para a CONTRATANTE, pois se mantém as Soluções Tecnológicas já em uso nos ambientes de Central e Monitoramento de TI da CONTRATANTE.

Subseção 4 - Resultados a serem alcançados

Responder aos apontamentos de Auditoria Interna sofridos pela área de Central de Serviços, tais como: implementação de melhorias em processos de Gerenciamento de Incidentes (*Chamados com status Resolvido não podem ter campos alterados pelo usuário; apenas o usuário que abriu o chamado pode visualizar detalhes do respectivo chamado (descrição, anexos, resolução)*), Gerenciamento de Problemas (*Um Problema de TI só pode constar como Status Resolvido com os campos “Causa Raíz” e “Solução Definitiva” preenchidos*) por meio da Solução de ITSM usada pela Central, dentre outras melhorias que sejam solicitadas pela área Gestora.

Implementação de um Portal Único com Manuais e Procedimentos de Atendimento relacionado as Soluções Cherwell ITSM, Zabbix, Grafana, BPMonitor, Sysgetec, netScout-nGeniusOne e Docuwiki: (Manual de Instalação, Manual de inicialização operacional, Manual de Backup, Manual de Restore, Manual de Cadastro de usuários no Cherwell, Manual de Criação de Filtros e Relatórios, Manual de Bloqueio e Desbloqueio de Acesso a Sistemas, Manual de Geração de Relatórios, Procedimento de Acompanhamento de Cargas de Agências no Sysgetec, Procedimento de Acionamentos com Zabbix, Procedimento de Criação/Ajuste de Alertas no Zabbix, Geração de Gráficos no Grafana, Manual de Criação de Tutorial no Docuwiki, Manual de Operação Básica da Solução netScout-nGeniusone, dentre outros que sejam solicitados pela área gestora); e Procedimento de Escalonamento de Demandas (Chamados que não possam ser atendidos em 1º nível devem ter o respectivo roteiro de encaminhamento para equipes de suporte de acordo com Catálogo de Serviços da CONTRATANTE).

Melhorar a visibilidade de gestão dos serviços e processos da Central e do Monitoramento por meio de atendimento correto, no qual o usuário que entre em contato com a Central de Serviços receba a informação adequada e precisa.

Melhorar a usabilidade da Solução Cherwell ITSM por meio da atualização de versão do Software Cherwell ITSM para a nova versão estável 10.0 fornecida pelo Site Oficial Cherwell ITSM, sendo necessária a homologação e aprovação por parte da área gestora.

Ao final do contrato, a CONTRATADA deverá garantir que a versão do Software Cherwell ITSM instalada no BANPARÁ seja a mesma versão estável mais atual

disponibilizada pelo Site Oficial Cherwell ITSM, sendo necessária a homologação e aprovação por parte da área gestora.
Melhorar a eficiência das equipes da Central de Serviços, de modo a cobrir demandas diárias em horário comercial (07h as 19h)
Melhorar a usabilidade das Soluções de Monitoramento de TI do BANPARÁ (Zabbix, Grafana, BPMonitor, Sysgetec, netScout-nGeniusOne e Docuwiki) por meio da atualização de versão para a versão estável mais atual disponibilizada pelos respectivos Sites de Suporte Oficial), sendo necessária a homologação e aprovação por parte da área gestora.
Melhorar o gerenciamento e operação da infraestrutura e dos serviços de TIC por meio de Soluções Tecnológicas que permitam análise de histórico de uso de recursos computacionais (uso de disco, uso de memória, uso de cpu, tráfego de rede) relacionados aos servidores que hospedam aplicações do Banco.
Melhorar a eficiência das equipes do Monitoramento de TI, de modo a cobrir demandas diárias em regime de 7x24x365
Melhorar a eficiência das equipes do Monitoramento de TI em horários noturnos e fins de semana, principalmente na comunicação com setores de suporte do Banco que atuam em regime de <u>sobreaviso</u> .
Melhorar o impacto de mudanças de TI no negócio, garantindo que toda mudança de TI tenha uma matriz de impacto preenchida com ativos, aplicações, recursos de infraestrutura que serão afetados, incluindo o plano de rollback validado.
Redução de esforço manual e operacional de Funcionários do Banpará, permitindo uma maior dedicação as atividades de gestão.
Aumento do grau de satisfação dos usuários (internos e externos) com os serviços de Central de Serviços e de Monitoramento de TI.
Aumento da disponibilidade dos serviços e sistemas de informação por meio de Soluções Tecnológicas que permitam ações rápidas mediante incidentes de TI.
Prover eficiência, efetividades e economia de recursos computacionais por meio de Alertas de Monitoramento que indiquem: pouco espaço de disco disponível, servidor com perda de conexão, servidor de aplicação sem comunicação, dentre outros alertas serem solicitados pelo BANPARÁ.

Seção III - Do Regime de Empreitada

3.1 O regime de empreitada será por preço global: contratação por preço certo e total.

Seção IV - Das Características e Condições para Execução do Contrato

Subseção 1 - Execução do Contrato

4.1.1 Todo o trabalho realizado pela CONTRATADA estará sujeito à avaliação técnica, sendo homologado quando os serviços executados e seus respectivos relatórios dos serviços prestados estiverem de acordo com o solicitado pela área Gestora;

4.1.2 Os relatórios operacionais e gerenciais serão elaborados e evoluídos no decorrer da execução do contrato;

4.1.3 Todo o trabalho realizado pela CONTRATADA deverá estar em conformidade com as normas, padrões e diretrizes definidas pela área Gestora;

4.1.4 À CONTRATADA caberá sanar as irregularidades apontadas na execução técnica e contratual, submetendo entregas ou atividades impugnadas à nova verificação, sem prejuízo da aplicação das glosas e sanções legais cabíveis;

4.1.5 A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente os resultados da prestação dos Pacotes Mensais de Serviços (conforme seção I – Do Objeto) por meio de reuniões com a Contratante apresentando relatórios consolidados mensais, relatórios periódicos dos serviços prestados ou quando solicitado pela área Gestora;

4.1.6 A CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, sem ônus e dentro de suas conveniências técnicas, modificar padrões técnicos, metodológicos e arquitetura tecnológica;

4.1.7 Todas as atividades da CONTRATADA deverão ser executadas, preferencialmente, sem impactar a disponibilidade dos serviços de TIC.

4.1.8 A CONTRATADA deverá prever a execução de serviços programados, incluindo manutenções preventivas, acompanhamento de fornecedores, entre outros, em horários noturnos, em finais de semana e em feriados, desde que acordado previamente. Para os serviços programados em horário especial deverá considerar a necessidade média de 96 horas de serviços anuais para cada torre de serviços. Não são consideradas atividades programadas a operacionalização 24/7 do Monitoramento de TI, a execução de planos de crise e de continuidade de negócio, que poderão requerer a execução de serviços em horários especiais e, portanto, não irão consumir da reserva de horas prevista neste item.

4.1.9 Os serviços programados deverão ser precedidos de cronogramas de execução previamente aprovados;

4.1.10 A CONTRATADA deverá realizar serviços de resolução de incidentes a qualquer tempo, incluindo horários noturnos, e em fins de semana e feriados, atendendo aos prazos e NMSE definidos, mesmo quando a causa raiz do incidente for de responsabilidade de terceiros.

4.1.11 No caso de incidentes causados por terceiros, o tempo de disponibilidade poderá ser abonado para efeitos de cálculo do NMSE até o momento em que a CONTRATADA tenha as condições técnicas de restabelecer o serviço sem dependência de terceiros, situação esta na qual deverá demonstrar por meio de relatório detalhado com evidências;

4.1.12 Os serviços a serem executados deverão obedecer rigorosamente:

- A todas as normas e especificações exigidas;
- Aos normativos do Banco atuais e aqueles que forem recomendados pela CONTRATANTE futuramente;
- As normas da ABNT pertinentes;
- As disposições legais da União;
- As prescrições e recomendações dos fabricantes;

4.1.13 Nenhuma modificação poderá ser feita nas especificações dos projetos aprovados pela área Gestora autorização expressa desta;

4.1.14 Possíveis indefinições, omissões, falhas ou incorreções das especificações ora fornecidas não poderão constituir pretexto para a CONTRATADA alegar redução de desempenho. Consideram-se, inapelavelmente, a CONTRATADA e seus Analistas/Especialistas como altamente especializadas nos serviços em questão e que, por conseguinte, deverão considerar as complementações e providências técnicas por acaso omitidos nas especificações, mas implícitos e necessários ao perfeito e completo funcionamento dos serviços descritos neste Termo de Referência.

4.1.15 A CONTRATADA é responsável por dimensionar, organizar e gerenciar o quantitativo de profissionais em turnos de trabalho necessários para o cumprimento do objeto contratado de acordo com os níveis de serviços exigidos pela área Gestora.

4.1.16 A CONTRATADA, por meio da prestação de serviço de suporte especializado, deverá garantir a disponibilidade da infraestrutura necessária para o atendimento das requisições e incidentes de serviços de TIC, entre eles a Solução de ITSM, Soluções de Monitoramento de TI. As interrupções de acesso aos serviços de Service Desk que resultem em atrasos no atendimento dos chamados, serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, a qual arcará com glosa, multa, sanção ou penalidades cabíveis em lei.

4.1.17 A execução do contrato será baseada no modelo no qual a CONTRATANTE é responsável pela gestão do contrato e pela verificação dos resultados esperados e dos níveis de qualidade exigidos frente aos serviços entregues, e a CONTRATADA é a responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos necessários.

4.1.18 Caso a CONTRATANTE não aprove a execução e/ou a qualidade do serviço entregue, conforme especificado no respectivo Pacote Mensal de Serviços, deverá apor comentário ou anexar documentos/relatórios que justifiquem a não aprovação, retornando-a a CONTRATADA para correção ou complementação.

4.1.19 As atividades da CONTRATADA deverão estar de acordo com as melhores práticas do padrão ITIL – INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY. Além dos processos ITIL, a CONTRATADA deverá realizar as atividades de acordo com metodologia de trabalho que contemple: Gestão de Service Desk e Pesquisas de satisfação com usuários.

4.1.20 A CONTRATADA deverá entregar todos os relatórios mensais de fiscalização e demais documentos até o 3º (terceiro) dia útil do mês subsequente para apuração da qualidade e quantidade dos serviços prestados.

4.1.21 A área Gestora poderá solicitar, quando necessário, relatórios sobre o andamento das atividades, ficando a CONTRATADA obrigada a apresentá-los após 02 (dois) dias úteis da solicitação registrada no catálogo de serviços.

DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Da prestação de serviços exclusivos referentes a operacionalização da Central de Serviços de TI do BANPARÁ

4.1.22 Será realizada no horário das 07h às 19h, na forma de Pacote Mensal de Serviços, incluindo as seguintes atividades entregáveis, de segunda-feira a sexta-feira:

- *Atendimento e orientação aos usuários,*
- *recepção e registro de incidentes de TI no Sistema de Gestão de Serviços (Service Desk),*
- *atendimento e suporte de 1º nível,*
- *atendimento de solicitações de serviços e acessos,*
- *resolução de incidentes conhecidos que possuam roteiros de atendimento homologados pelo BANPARÁ,*
- *atualização e/ou criação de documentação dos sistemas atendidos pela Central de Serviços,*
- *atualização de Base de Conhecimento e Base de Erros Conhecidos,*
- *Criação e Ajuste de Filtros de Consultas,*
- *Geração de Relatórios,*
- *Repasse de Conhecimento dos Fluxos de Atendimento e Operacionalização de Sistemas para equipe do quadro do BANPARÁ (em reunião técnica previamente agendada), semanalmente, na forma de hands-on.*

Da prestação dos serviços exclusivos referentes a operacionalização do Monitoramento de TI

4.1.23 Será realizada, em regime de escala 7x24x365, na forma de Pacote Mensal de Serviços, incluindo as seguintes atividades entregáveis:

- *Monitoramento de Serviços, Aplicações, Bancos de Dados, Links de Comunicação, Processamento de Cargas de Agências, dentre outros,*
- *Atendimento e Orientação aos usuários,*
- *Suporte de 1º nível,*
- *Operacionalização das Soluções Tecnológicas Zabbix e Grafana,*
- *Operacionalização das Soluções Tecnológicas Sysgetec, BPMonitor e Docuwiki,*
- *Operacionalização da Solução Tecnológica netScout-nGeniusOne,*
- *Abertura e acompanhamento de demandas no Sistema de Gestão de Serviços (Service Desk) usado pelo BANPARÁ,*
- *Atualização de Base de Conhecimento e Base de Erros Conhecidos,*
- *Criação e Ajuste de Filtros de Consultas,*
- *Geração de Relatórios,*

- *Repassé de Conhecimento dos Fluxos de Atendimento e Operacionalização de Sistemas para equipe do quadro do BANPARÁ.*

Da prestação dos serviços de Suporte Especializado

4.1.24 Será realizada, em regime de horário comercial, na forma de Pacote Mensal de Serviços, para a Central de Serviços e para o Monitoramento de TI do BANPARÁ, incluindo as seguintes atividades entregáveis:

Para suporte especializado na Solução Cherwell ITSM da Central de Serviços de TI:

- *Suporte, Manutenção e Configurações Gerais*
- *Customização (Criação e Ajuste em Painéis de Atendimento, Criação de Relatórios de Acesso, Criação de Relatórios de Atendimentos por Atendente, Criação de Relatórios de Atendimento por equipe, dentre outros que poderão ser solicitados futuramente pela área Gestora),*
- *Implementação de atualizações que possam ser recomendadas pelo Fabricante Oficial,*
- *Configuração de registro de logs, revisão e implementação de política de backup e contingência,*
- *revisão de Catálogo de Serviços,*
- *Revisão de fluxos de atendimento de incidentes, –revisão de processos do framework ITIL v3 adotados pela Central de Serviços de TI do BANPARÁ (Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Mudanças, Catálogo de Serviços, Base de Conhecimento, Base de Erros Comuns) no mínimo,*
- *Repassé de conhecimento para equipe do BANPARÁ por meio de Reunião técnica (hands-on).*

Para suporte especializado nas Soluções Zabbix, Grafana, Sysgetec, BPMonitor, Docuwiki e netScout-nGeniuesOne do Monitoramento de TI:

- *suporte, manutenção, configurações gerais,*
- *Customização (Criação de Dashboards Analíticos por Aplicação, Criação de Relatórios de Acesso, Criação de Gráficos, integração com sistemas de parceiros, dentre outros que constem como opção da respectiva solução tecnológica e que poderão ser solicitados futuramente pela área Gestora),*
- *Implementação de atualizações que possam ser recomendadas pelo Fabricante Oficial,*
- *configuração de registro de logs, revisão e implementação de política de backup e contingência,*
- *repassé de conhecimento para equipe do quadro do BANPARÁ por meio de reunião técnica (hands-on).*

DA ESTIMATIVA DE VOLUME DE SERVIÇOS

SERVIÇO	ESTIMATIVA MENSAL
Operacionalização da Central de Serviços e –Operacionalização do Monitoramento de TI	10.000 (dez mil chamados) registrados e /ou atendimentos em 1º nível

Demandas de Suporte por Analistas Especialistas (Cherwell, Zabbix, BPmonitor, etc)	78 UATD (Unidade de Atendimento Técnico por Demanda)
--	--

DA COMUNICAÇÃO

4.1.25 A abertura de demandas/chamados que são escopo do serviço rotineiro será feita pela área gestora junto ao Preposto da CONTRATADA, sendo necessário também o registro no sistema de ITSM usado pela CONTRATANTE, conforme catálogo de serviços cadastrados.

4.1.26 Para prover maior fluidez na comunicação entre a equipe técnica da CONTRATANTE e os profissionais da CONTRATADA, habilitados na Central de Serviços e no Monitoramento de TI, deverão estar disponíveis a responder questionamentos e fornecer informações e opiniões técnicas por meio de mensagem eletrônica (e-mail), sistema de mensagem instantânea usada na CONTRATANTE e telefone. Neste caso, sempre que possível, o preposto deverá estar copiado para acompanhamento das solicitações/demandas.

4.1.27 Em caso de grupo de tratamento de incidentes, casos em que há necessidade de celeridade na resposta e tratamento, os profissionais da equipe técnica poderão ser convocados a participar de grupos em aplicativos que a CONTRATANTE venha a aderir. Neste caso, também deverão participar o preposto, líder técnico ou coordenador. As comunicações neste caso, deverão ser limitadas a assuntos no escopo deste contrato. Também deverão ser evitadas nos horários além do expediente normal (7h as 19h) para assuntos da Central de Serviços.

Subseção 2 - Entrega

4.2.1

O Local de entrega do Objeto será na Central de Serviços de TI e no Monitoramento de TI da CONTRATANTE, localizado no Prédio BANPARÁ – Complexo Municipalidade (Rua Municipalidade, nº 1036, Bairro Umarizal, Cidade Belém-PA)

4.2.2 A empresa contratada terá até 01 (um) dia útil após a assinatura do contrato para iniciar o planejamento da execução dos serviços constantes como Objeto de contratação, apresentando no mínimo os seguintes profissionais, no mínimo: o Preposto, 3 Analistas de Suporte e Operação, 4 Analistas de Monitoramento de Ativos, 4 Analistas Especialistas para que seja realizado o plano de integração das equipes.

4.2.3 A empresa contratada terá até 03 (três) dias úteis após a assinatura do contrato para apresentar os demais profissionais necessários para execução dos serviços constantes como Objeto de contratação: 3 Analistas de Suporte e Operação restantes, 5 Analistas de Monitoramento de Ativos restantes.

4.2.4 A empresa contratada terá 25 (vinte e cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, como período de Adaptação, no qual serão realizados os seguintes procedimentos:

- Planejamento de Renovação de Suporte das Licenças Perpétuas do Cherwell ITSM com prazo máximo de conclusão da implementação (homologada pela área gestora) em até 20 dias;
- Planejamento de Implementação das Novas Licenças Locadas do Cherwell ITSM com prazo máximo de conclusão da implementação (homologada pela área gestora) em até 20 dias;
- Apresentação das operações da Central de Serviços e Apresentação da operação do Monitoramento de TI;
- Adaptação aos Procedimentos de Atendimento de 1º nível da Central e Procedimentos de Atendimento de 1º nível do Monitoramento;
- Apresentação dos Manuais de Segurança e Privacidade de Dados do Banco;

- Solicitação e Validação de Acessos necessários para área de Segurança;
- Organização de Horário/Período de trabalho para os profissionais necessários para execução dos serviços da Central de Serviços de TI (segunda-feira a sexta-feira, das 07 às 19h), e demais serviços constantes como Objeto de Contratação.
- Criação de Escala entre os profissionais necessários para execução dos serviços do Monitoramento de TI (regime de escala de 7x24x365), e demais serviços constantes como Objeto de Contratação.

4.2.5 O período de Adaptação deverá ser realizado por meio de reuniões formais diárias. As reuniões deverão ocorrer com a participação de integrantes da CONTRATADA, do Preposto e da equipe técnica do quadro do BANPARÁ e registrada em ata.

Subseção 3 - Recebimento do Objeto

4.3.1 Conforme recomenda o Art. 88 do Regulamento de Licitações e Contratos da CONTRATANTE, O recebimento do objeto se dará:

A) Para a Implementação das Novas Licenças Cherwell ITSM e Implementação de Renovação de Suporte das Licenças Perpétuas: Por meio de um Termo de Recebimento Provisório em até 05 (cinco) dias úteis após assinatura do Contrato; e Termo de Recebimento Definitivo em até 20 (vinte) dias úteis após assinatura do contrato (incluindo homologação do status ativos das licenças por meio da área Gestora)

B) Para Prestação dos Serviços de Operacionalização da Central de Serviços de TI, de Operacionalização do Monitoramento de TI, de Serviços de Suporte Especializado e Serviços de Preposto: Após o fim do ciclo mensal de prestação de serviços, até o 5º (quinto) dia do mês subsequente, a CONTRATADA deverá emitir um relatório com todas as atividades realizadas, seus níveis de serviço pactuados e caso for a glosa a ser abatida da nota fiscal a ser emitida pela contratada. O Fiscal técnico emitirá o termo de recebimento provisório após a verificação do relatório do pacote mensal de serviço. O qual deverá ter os seguintes tópicos: Serviços de Operacionalização da Central de Serviços de TI, de Operacionalização do Monitoramento de TI, de Serviços de Suporte Especializado e Serviços de Preposto, em cada um a relação das atividades realizadas durante o período de apuração.

Subseção 4 - Medição dos Serviços

4.4.1 Considerando que a Administração Pública deve assegurar que os pagamentos sejam vinculados aos resultados entregues, os serviços prestados pela CONTRATADA serão medidos, avaliados, recebidos e pagos pelo CONTRATANTE conforme as disposições contratuais, dentre as quais, aquelas definidas na seção V – DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO deste documento.

Subseção 5 - Obrigações do Contratante

4.5.1 Cumprir os prazos e obrigações financeiras estabelecidas no Termo de Referência, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências por parte da CONTRATADA.

4.5.2 Convocar a CONTRATADA a participar das reuniões. Designar gestor que efetuará sua representação perante a CONTRATADA para determinação, avaliação, acompanhamento e aprovação dos serviços por ela realizados.

4.5.3 Colocar à disposição da CONTRATADA, os equipamentos mínimos e documentação necessários para a realização das atividades, quando estas forem executadas nas instalações do CONTRATANTE.

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

4.5.5 Comunicar oficialmente à CONTRATADA quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato.

4.5.6 Apresentar à CONTRATADA processos de trabalho, políticas e normas internas necessários para a adequada execução do objeto da contratação.

4.5.7 Acompanhar as atividades de implantação, de forma a reter informações críticas de negócio, e estar apto a conduzir, de forma emergencial, os serviços de manutenção evolutiva e sustentação da Solução, com vistas a mitigar riscos de descontinuidade de serviços e de dependência técnica.

4.5.8 Gerenciar e fiscalizar a execução do contrato, de forma a garantir o fiel cumprimento de suas cláusulas.

4.5.9 Fornecer a infraestrutura necessária de TI e softwares de apoio sob sua responsabilidade para a adequada execução do contrato.

4.5.10 Recusar recebimento de qualquer bem ou serviço que estiver em desacordo com as condições e as especificações estabelecidas no Contrato, inclusive aquelas definidas na solicitação de serviço.

4.5.11 Emitir termos circunstanciados de recebimento provisório, de recebimento parcial, de recebimento definitivo ou de recusa de serviços relacionados ao objeto contratado.

4.5.12 Aplicar à contratada, se necessário, as glosas na fatura mensal, as sanções administrativas e contratuais cabíveis, conforme seção XIII das DAS SANÇÕES, garantidos ampla defesa e contraditório.

4.5.13 Manter o histórico de gerenciamento do contrato nos autos do processo de fiscalização, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução do contrato, por ordem cronológica.

4.5.15 Liberar as garantias prestadas pela CONTRATADA nos tempos contratualmente previstos.

4.5.16 Manter o histórico de gerenciamento do Contrato nos autos do processo de fiscalização, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução contratual, por ordem cronológica.

4.5.17 Prestar os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA, no que diz respeito ao Contrato.

Subseção 6 - Obrigações da Contratada

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

4.6.2 Cumprir os prazos e obrigações estabelecidas no Termo de Referência e seus anexos ou adendos, prestar os serviços no prazo, quantidade e especificações solicitadas conforme as características descritas na sua proposta e no Termo de Referência.

4.6.3 Observar as normas e procedimentos internos do CONTRATANTE no que se refere à segurança (Política de Segurança e demais políticas) e sigilo dos dados manuseados, bem como no que é pertinente à documentação - Termo de Confidencialidade (ADENDO II deste documento), sobre os quais se obriga a dar ciência a seus funcionários que tiverem acesso às dependências do CONTRATANTE, e aos que possuem acesso remoto (ADENDO III deste documento).

4.6.4 Observar as normas e procedimentos internos do CONTRATANTE no que se refere aos REQUISITOS DE SEGURANÇA e POLÍTICA DE ANTICORRUPÇÃO, dentre outros emitidos na instituição, os quais poderão ser atualizados a qualquer momento pelo CONTRATANTE.

4.6.5 Colocar nos prazos contratados os profissionais à disposição do CONTRATANTE para execução dos serviços.

4.6.6 Alocar profissionais necessários à realização dos serviços, de acordo com a experiência profissional e qualificação técnica exigida, apresentando a documentação que comprove a qualificação.

4.6.7 Disponibilizar ao contratante e manter atualizada a relação nominal dos profissionais que atuarão no projeto em contato direto com o CONTRATANTE, incluindo CPF, perfil profissional, papel no projeto, acompanhada dos respectivos comprovantes de qualificação técnica.

4.6.8 Manter os profissionais devidamente identificados por meio de crachá, quanto em trabalho nas dependências do CONTRATANTE.

4.6.9 Dar conhecimento a todos os profissionais que venham a prestar serviços relacionados ao objeto contratado, os processos de trabalho, políticas e normas internas do CONTRATANTE, bem como zelar pela observância de tais instrumentos.

4.6.10 Cuidar para que o preposto mantenha permanente contato com a unidade responsável pela fiscalização do contrato, adotando as providências requeridas à execução dos serviços pelos profissionais, e comande, coordene e controle a execução dos serviços contratados.

4.6.11 Informar imediatamente ao CONTRATANTE a ocorrência de transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissional sob sua responsabilidade, para providências de revisão, modificação ou revogação de privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos do CONTRATANTE.

4.6.12 Responsabilizar-se pelos encargos fiscais e comerciais resultantes desta contratação e ainda pelos encargos trabalhistas, previdenciários, securitários, tributos e contribuições sociais em vigor, obrigando-se a saldá-los nas épocas próprias, haja vista que os seus empregados não manterão qualquer vínculo empregatício com o CONTRATANTE.

4.6.13 Assumir a responsabilidade, sem qualquer espécie de solidariedade por parte do CONTRATANTE, por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus profissionais durante a execução deste contrato, ainda que acontecido em dependência do CONTRATANTE.

4.6.14 Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

4.6.15 Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços de acordo com os níveis de serviço estabelecidos no contrato.

4.6.16 Responsabilizar-se por eventuais prejuízos provocados por ineficiência, negligência, erros ou irregularidades cometidas na execução dos serviços objeto deste contrato, bem como, nas instalações e demais bens de propriedade do CONTRATANTE.

4.6.17 Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados nos quais se verificar vícios, defeitos ou incorreções.

4.6.18 É vedada a veiculação de publicidade acerca do contrato, salvo se houver prévia autorização do CONTRATANTE.

4.6.19 Não transferir as obrigações da CONTRATADA para outra terceira, seja por cessão ou qualquer outro dispositivo.

4.6.20 Observar os prazos apresentados no cronograma de execução do serviço, bem como o prazo de entrega deste.

4.6.21 Dar ciência ao CONTRATANTE, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade verificada na execução dos serviços.

4.6.22 A homologação da solução será vinculada à entrega dos Manuais Técnicos e de Usuários na Língua Portuguesa.

4.6.23 Manter sempre atualizados os manuais técnicos, de usuário e de produção, quando os sistemas, objeto deste contrato, sofrerem alguma alteração.

4.6.24 Manter durante o curso do contrato e após o seu término, o mais completo e absoluto sigilo com relação a toda informação de qualquer natureza referente às atividades do CONTRATANTE, das quais venha a ter conhecimento ou às quais venha a ter acesso por força do cumprimento do contrato, não podendo sob qualquer pretexto, utilizá-las para si, invocar, revelar, reproduzir ou delas dar conhecimento a terceiros, responsabilizando-se em caso de descumprimento da obrigação assumida por eventuais perdas e danos e sujeitando-se às cominações legais, nos termos da Lei 4.595 de 31/12/1964 e demais leis, permitindo ainda que o CONTRATANTE, a qualquer tempo, fiscalize o seu uso.

4.6.25 Colaborar com o CONTRATANTE no desenvolvimento de qualquer procedimento de auditoria que este decida realizar na área de tecnologia, permitindo que auditores, sejam eles internos ou externos, a área de segurança de TI ou outros prepostos designados pelo CONTRATANTE tenham amplo acesso a dados, informações, equipamentos, instalações, profissionais e documentos que julguem necessários à conclusão de seu trabalho.

4.6.26 Colaborar com o CONTRATANTE, quando solicitado, com informações de sua responsabilidade, necessárias para a execução de tarefas vinculadas a projetos em cujas características relacionadas à integração entre legados exijam conhecimento de mais de uma empresa prestadora de serviços de TI;

4.6.27 Caso seja detectado qualquer problema na homologação do objeto do contrato, em qualquer uma das funcionalidades, a CONTRATADA deverá efetuar as devidas correções, sem qualquer ônus para o CONTRATANTE.

4.6.28 Responsabilizar-se, dentro dos limites do vínculo empregatício, pelos empregados que colocar à disposição do CONTRATANTE, observadas as legislações trabalhistas e a Lei Previdenciária Social.

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

4.6.30 Informar ao CONTRATANTE, no ato da apresentação da proposta ou em um prazo não superior a 24 horas, contadas a partir de quando o CONTRATANTE solicitar que sejam executadas nas suas instalações, os equipamentos mínimos e documentação necessários para a realização das atividades, inclusive para execução de testes integrados e/ou homologação.

4.6.31 Providenciar, às suas custas, link de comunicação para acesso aos recursos computacionais necessários à execução dos serviços contratados, quando não fornecido pelo CONTRATANTE;

4.6.32 Manter em suas dependências e às suas custas, ambiente computacional adequado à execução dos serviços contratados;

4.6.33 Executar os serviços objeto da presente contratação, observando as melhores práticas preconizadas pela ITIL (Information Technology Infrastructure Library) e os requisitos estabelecidos para gestão do ciclo de vida da Solução;

4.6.34 Assegurar a transferência de todas as obrigações contratuais ao sucessor, em caso de venda, fusão, cisão, incorporação por novos controladores ou associação da contratada com outrem;

4.6.35 Substituir, sempre que solicitado pelo CONTRATANTE, profissional cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam considerados prejudiciais, inconvenientes, insatisfatórios às normas de disciplina do CONTRATANTE ou ao interesse do serviço público, haja vista o CONTRATANTE estar indiretamente ligado ao Estado; ou ainda, incompatíveis com o exercício das funções que lhe foram atribuídas;

4.6.36 Adotar as providências necessárias para exclusão do CONTRATANTE da lide na hipótese de haver ação judicial envolvendo terceiros, cujo objeto refira-se a serviço prestado ou bem fornecido ao CONTRATANTE. Não obtendo êxito na exclusão, e, se houver condenação, reembolsar ao CONTRATANTE, no prazo de dez dias úteis, a contar da data do efetivo pagamento, as importâncias que tenha sido ele obrigado a pagar;

4.6.37 Permitir o acompanhamento, pelo contratante, de todas as atividades realizadas no escopo do serviço de implantação, de forma a absorver informações críticas de negócio e possibilitar a condução, de forma emergencial, os serviços de manutenção evolutiva e sustentação da Solução;

4.6.38 É vedada a contratação, pela empresa prestadora de serviço, para atuar no âmbito do presente contrato, de servidor do quadro do contratante, ativo ou inativo há menos de dois anos, ou ocupante de cargo em comissão, assim como de cônjuge, companheiro, parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o 3º grau;

Seção V - Dos Níveis Mínimos de Serviço

5.1 A empresa contratada deverá observar os prazos de NMSE (Níveis Mínimos de Serviço) da Central de Serviços de TI e do Monitoramento de TI da CONTRATANTE, o qual será usado como medição para o Pacote Mensal de Serviços da Central de Serviços de TI, para o Pacote Mensal de Serviços do Monitoramento de TI e para o Pacote Mensal de Serviços do Serviço de Suporte Especializado (Seção I deste Termo de Referência), conforme abaixo:

5.2 O Pacote Mensal de serviço é composto pelos seguintes itens:

- Serviços de Operacionalização da Central de Serviços;
- Serviços de Monitoramento de TI;
- Serviço de Suporte Especializado (Analistas e preposto).

Fator de atendimento para Pacote Mensal de Serviços

Tipo de Chamado	Aplicação do fator de atendimento de Chamado
Atendimentos de 1º nível realizados pela equipe da CONTRATADA.	Os Fatores de Impacto e NMSE são os definidos na Tabela 2 deste Item, que devem ser aplicados para cada item do Pacote Mensal de Serviços. Os prazos de Atendimento, Indicador de Desempenho e Previsão de Glosa são os definidos na Tabela 3 deste Item.
Atendimentos de Serviços de Suporte Especializado (UATD – Unidade de Atendimento de Demanda)	Os Fatores de Impacto e NMSE são os definidos na Tabela 4 deste Item, que devem ser aplicados para cada etapa ou fase do referido Pacote Mensal de Serviços. Os prazos de Atendimento, Indicador de Desempenho e Previsão de Glosa são os definidos nas Tabelas 5 e 6 deste Item.

Tabela 1 – Resumo da aplicação do fator de atendimento de chamado.

Níveis Mínimos de Serviço para Atendimentos realizados pela Equipe da CONTRATADA:

Prioridade (NMSE) de atendimento de chamados de acordo com catálogo de serviços atual da CONTRATANTE	Prazo de Máximo para Atendimento (Horas)	Percentual Mínimo de Atendimentos (PMA) de Serviço (NMSE) realizados no prazo		
		Volumetria de Atendimentos realizados em 1º nível Até 10.000 chamados registrados por mês	Volumetria de Atendimentos realizados em 1º nível Entre 10.001 e 15.000 chamados registrados por mês	Volumetria de Atendimentos realizados em 1º nível Entre 15.001 e 20.000 mil chamados registrados por mês
NMSE 1	2	98%	95%	93%
NMSE 2	4	98%	95%	93%
NMSE 3	8	98%	95%	93%
NMSE 4	16	98%	95%	93%
NMSE 5	40	98%	95%	93%
NMSE 6	Aberto	98%	95%	93%

Obs.: Chamados com NMSE 6 são aqueles que terão cronograma de atendimento acordado entre a área gestora e a contratada.

Tabela 2 – Prazos para Atendimento pela Equipe da CONTRATADA.

Glosa / Redutor sobre valor de Pacote Mensal de Serviços em relação a Atendimentos de 1º nível realizados pela CONTRATADA – Operacionalização da Central de Serviços e do Monitoramento de TI (Seção I):

Indicador	Redução Sobre o Valor Mensal Faturado					
(PMA) dentro do prazo (NMSE) da CONTRATANTE	Nível	Esperado:	Nível	Esperado:	Nível	Esperado:
	Maior ou igual a 98% (noventa e oito por cento) para até 10.000 chamados registrados mensalmente	para até 10.000 chamados registrados mensalmente	Maior ou igual a 95% (noventa e oito por cento) entre 10.001 chamados e até 15.000 registrados mensalmente	entre 10.001 chamados e até 15.000 registrados mensalmente	Maior ou igual a 93% (noventa e oito por cento) entre 15.001 e 20.000 chamados registrados mensalmente	entre 15.001 e 20.000 chamados registrados mensalmente
	Nível Alcançado	Redutor sobre o valor mensal faturado para Pacote Mensal de Serviços (Operação da Central de Serviços e do Monitoramento de TI)	Nível Alcançado	Redutor sobre o valor mensal faturado para Pacote Mensal de Serviços (Operação da Central de Serviços e do Monitoramento de TI)	Nível Alcançado	Redutor sobre o valor mensal faturado para Pacote Mensal de Serviços (Operação da Central de Serviços e do Monitoramento de TI)
	Menor que 98% ou igual a 97%	1%	Menor que 95% ou igual a 94%	1%	Menor que 93% ou igual a 92%	1%
	Menor que 97% ou igual a 96%	2%	Menor que 94% ou igual a 93%	2%	Menor que 92% ou igual a 91%	2%
	Menor que 96% ou igual a 95%	3%	Menor que 93% ou igual a 92%	3%	Menor que 91% ou igual a 90%	3%
Menor que 95%	4%	Menor que 92%	4%	Menor que 90%	4%	
Forma de Cálculo	Total de Incidentes fechados (resolvidos) no mês de referência / Total de incidentes registrados no mês de referência + Total de incidentes que permanecem abertos no final do mês de referência x por 100 (cem)					

Tabela 3 – Glosa / Redutor sobre valor de Pacote Mensal de Serviços em relação a Atendimentos de 1º nível realizados pela CONTRATADA

Indicador de Desempenho para Prestação de Serviços de Suporte Especializado realizado pela CONTRATADA:

Serviço	Categoria	Subcategoria	NMSE	Tempo
---------	-----------	--------------	------	-------

<u>Cherwell</u>	<u>Melhoria</u>	<u>Projeto</u>	<u>6</u>	<u>Indefinido</u>
<u>Cherwell</u>	<u>Painel</u>	<u>Criação</u>	<u>4</u>	<u>16h</u>
<u>Cherwell</u>	<u>Painel</u>	<u>Exclusão</u>	<u>2</u>	<u>4h</u>
<u>Cherwell</u>	<u>Painel</u>	<u>Relatar Falha</u>	<u>2</u>	<u>4h</u>
<u>Cherwell</u>	<u>Painel</u>	<u>Ajuste</u>	<u>3</u>	<u>8h</u>
<u>Cherwell</u>	<u>Pesquisa</u>	<u>Criação</u>	<u>2</u>	<u>4h</u>
<u>Cherwell</u>	<u>Pesquisa</u>	<u>Exclusão</u>	<u>2</u>	<u>4h</u>
<u>Cherwell</u>	<u>Pesquisa</u>	<u>Relatar Falha</u>	<u>3</u>	<u>8h</u>
<u>Cherwell</u>	<u>Pesquisa</u>	<u>Ajuste</u>	<u>4</u>	<u>16h</u>
<u>Cherwell</u>	<u>Relatório</u>	<u>Criação</u>	<u>4</u>	<u>16h</u>
<u>Cherwell</u>	<u>Relatório</u>	<u>Exclusão</u>	<u>2</u>	<u>4h</u>
<u>Cherwell</u>	<u>Relatório</u>	<u>Relatar Falha</u>	<u>2</u>	<u>4h</u>
<u>Cherwell</u>	<u>Relatório</u>	<u>Ajuste</u>	<u>4</u>	<u>16h</u>
<u>Cherwell</u>	<u>Catálogo</u>	<u>Criação</u>	<u>5</u>	<u>40h</u>
<u>Cherwell</u>	<u>Catálogo</u>	<u>Exclusão</u>	<u>3</u>	<u>8h</u>
<u>Cherwell</u>	<u>Catálogo</u>	<u>Relatar Falha</u>	<u>2</u>	<u>4h</u>
<u>Cherwell</u>	<u>Catálogo</u>	<u>Ajuste</u>	<u>3</u>	<u>8h</u>
<u>Cherwell</u>	<u>Equipes</u>	<u>Criação</u>	<u>3</u>	<u>8h</u>
<u>Cherwell</u>	<u>Equipes</u>	<u>Exclusão</u>	<u>3</u>	<u>8h</u>
<u>Cherwell</u>	<u>Equipes</u>	<u>Relatar Falha</u>	<u>2</u>	<u>4h</u>
<u>Cherwell</u>	<u>Equipes</u>	<u>Ajuste</u>	<u>4</u>	<u>16h</u>
<u>Zabbix</u>	<u>Trigger</u>	<u>Inserir</u>	<u>5</u>	<u>40h</u>
<u>Zabbix</u>	<u>Trigger</u>	<u>Desabilitar</u>	<u>1</u>	<u>2h</u>
<u>Zabbix</u>	<u>Trigger</u>	<u>Atualizar</u>	<u>1</u>	<u>2h</u>
<u>Zabbix</u>	<u>Trigger</u>	<u>Dependência entre triggers</u>	<u>1</u>	<u>2h</u>
<u>Zabbix</u>	<u>Host</u>	<u>Inserir</u>	<u>1</u>	<u>2h</u>
<u>Zabbix</u>	<u>Host</u>	<u>Desabilitar</u>	<u>1</u>	<u>2h</u>
<u>Zabbix</u>	<u>Host</u>	<u>Atualizar</u>	<u>1</u>	<u>2h</u>
<u>Zabbix</u>	<u>Host</u>	<u>Manutenção</u>	<u>1</u>	<u>2h</u>
<u>Zabbix</u>	<u>Painel</u>	<u>Inserir</u>	<u>5</u>	<u>40h</u>
<u>Zabbix</u>	<u>Painel</u>	<u>Desabilitar</u>	<u>1</u>	<u>2h</u>
<u>Zabbix</u>	<u>Painel</u>	<u>Atualizar</u>	<u>1</u>	<u>2h</u>
<u>Zabbix</u>	<u>Mapa</u>	<u>Inserir</u>	<u>5</u>	<u>40h</u>
<u>Zabbix</u>	<u>Mapa</u>	<u>Desabilitar</u>	<u>1</u>	<u>2h</u>
<u>Zabbix</u>	<u>Mapa</u>	<u>Atualizar</u>	<u>1</u>	<u>2h</u>
<u>Zabbix</u>	<u>Relatório</u>	<u>Gerar Relatório</u>	<u>6</u>	<u>Indefinido</u>
<u>Zabbix</u>	<u>Usuário</u>	<u>Atualizar</u>	<u>1</u>	<u>2h</u>
<u>Grafana</u>	<u>Dashboard</u>	<u>Inserir</u>	<u>6</u>	<u>Indefinido</u>
<u>Grafana</u>	<u>Dashboard</u>	<u>Desabilitar</u>	<u>1</u>	<u>2h</u>
<u>Grafana</u>	<u>Dashboard</u>	<u>Atualizar</u>	<u>1</u>	<u>2h</u>
<u>Grafana</u>	<u>Usuário</u>	<u>Atualizar</u>	<u>1</u>	<u>2h</u>
<u>Grafana</u>	<u>Mapa</u>	<u>Inserir</u>	<u>5</u>	<u>40h</u>
<u>Grafana</u>	<u>Mapa</u>	<u>Desabilitar</u>	<u>1</u>	<u>2h</u>
<u>Grafana</u>	<u>Mapa</u>	<u>Atualizar</u>	<u>1</u>	<u>2h</u>
<u>Grafana</u>	<u>Relatório</u>	<u>Gerar Relatório</u>	<u>6</u>	<u>Indefinido</u>
<u>Grafana</u>	<u>Sistema</u>	<u>Relatar Falha</u>	<u>2</u>	<u>4h</u>
<u>Wiki</u>	<u>Usuário</u>	<u>Atualizar</u>	<u>1</u>	<u>2h</u>

<u>Wiki</u>	<u>Documentação</u>	<u>Inserir página</u>	<u>3</u>	<u>8h</u>
<u>Wiki</u>	<u>Documentação</u>	<u>Atualizar página</u>	<u>3</u>	<u>8h</u>
<u>Wiki</u>	<u>Sistema</u>	<u>Relatar Falha</u>	<u>2</u>	<u>4h</u>
<u>BPMonitor</u>	<u>Sistema</u>	<u>Sustentação</u>	<u>6</u>	<u>Indefinido</u>
<u>BPMonitor</u>	<u>Sistema</u>	<u>Melhoria</u>	<u>6</u>	<u>Indefinido</u>
<u>BPMonitor</u>	<u>Sistema</u>	<u>Relatar Falha</u>	<u>2</u>	<u>4h</u>
<u>BPMonitor</u>	<u>Sistema</u>	<u>Configuração</u>	<u>6</u>	<u>Indefinido</u>
<u>BPMonitor</u>	<u>Sistema</u>	<u>Integração</u>	<u>6</u>	<u>Indefinido</u>
<u>BPMonitor</u>	<u>Usuário</u>	<u>Atualizar</u>	<u>1</u>	<u>2h</u>
<u>Sysgetec</u>	<u>Sistema</u>	<u>Sustentação</u>	<u>6</u>	<u>Indefinido</u>
<u>Sysgetec</u>	<u>Sistema</u>	<u>Melhoria</u>	<u>6</u>	<u>Indefinido</u>
<u>Sysgetec</u>	<u>Sistema</u>	<u>Relatar Falha</u>	<u>2</u>	<u>4h</u>
<u>Sysgetec</u>	<u>Sistema</u>	<u>Configuração</u>	<u>6</u>	<u>Indefinido</u>
<u>Sysgetec</u>	<u>Sistema</u>	<u>Integração</u>	<u>6</u>	<u>Indefinido</u>
<u>Sysgetec</u>	<u>Usuário</u>	<u>Atualizar</u>	<u>1</u>	<u>2h</u>
<u>Netscout</u>	<u>Análise e Performance de Redes</u>	<u>Mapear fluxo da aplicação (Web/BD/DNS/...)</u>	<u>5</u>	<u>2h</u>
<u>Netscout</u>	<u>Análise e Performance de Redes</u>	<u>Criação de Documentação e Procedimentos Operacionais</u>	<u>5</u>	<u>2h</u>
<u>Netscout</u>	<u>Análise e Performance de Redes</u>	<u>Criar/Gerar Relatórios</u>	<u>4</u>	<u>Indefinido</u>
<u>Netscout</u>	<u>Análise e Performance de Redes</u>	<u>Atualização de Versão (nG1, PFS e IS)</u>	<u>2</u>	<u>4h</u>
<u>Netscout</u>	<u>Análise e Performance de Redes</u>	<u>Inclusão de Pontos de Coleta no ambiente Virtual</u>	<u>4</u>	<u>24h</u>
<u>Netscout</u>	<u>Análise e Performance de Redes</u>	<u>Criação de Dashboards</u>	<u>4</u>	<u>24h</u>
<u>Netscout</u>	<u>Análise e Performance de Redes</u>	<u>Configuração de Alertas</u>	<u>4</u>	<u>8h</u>
<u>Netscout</u>	<u>Análise e Performance de Redes</u>	<u>Configuração de Aplicação para monitoramento</u>	<u>4</u>	<u>8h</u>
<u>Netscout</u>	<u>Análise e Performance de Redes</u>	<u>Configuração de e-mail de alertas para acionamento</u>	<u>4</u>	<u>12h</u>
<u>Netscout</u>	<u>Análise e Performance de Redes</u>	<u>Configuração de Serviço de Rede</u>	<u>4</u>	<u>12h</u>
<u>Netscout</u>	<u>Análise e Performance de Redes</u>	<u>Análise de Serviços Monitorados (Aplicação e Serviço de Rede)</u>	<u>5</u>	<u>24h</u>
<u>Netscout</u>	<u>Análise e Performance de Redes</u>	<u>Integração de Alertas com sistemas externos</u>	<u>5</u>	<u>12h</u>

<u>Netscout</u>	<u>Análise e Performance de Redes</u>	<u>Configuração de Acesso para novos usuários (nG1 e PFS)</u>	<u>3</u>	<u>8h</u>
<u>Netscout</u>	<u>Análise e Performance de Redes</u>	<u>Inclusão de Pontos de Coleta</u>	<u>1</u>	<u>40h</u>
<u>Netscout</u>	<u>Análise e Performance de Redes</u>	<u>Remoção de Pontos de Coleta no ambiente Físico</u>	<u>1</u>	<u>40h</u>
<u>Netscout</u>	<u>Análise e Performance de Redes</u>	<u>Análise de captura de pacotes no PFS</u>	<u>2</u>	<u>16h</u>
<u>Netscout</u>	<u>Análise e Performance de Redes</u>	<u>Análise de Configuração e Captura de Pacotes no IS (Físico/Virtual)</u>	<u>2</u>	<u>4h</u>
<u>Netscout</u>	<u>Análise e Performance de Redes</u>	<u>Análise <i>Troubleshooting</i> Consumo de Banda</u>	<u>5</u>	<u>16h</u>
<u>Netscout</u>	<u>Análise e Performance de Redes</u>	<u>Geração de Mapa de Dependência</u>	<u>4</u>	<u>16h</u>
<u>Netscout</u>	<u>Análise e Performance de Redes</u>	<u>Análise de Erros em Banco de Dados</u>	<u>4</u>	<u>16h</u>
<u>Netscout</u>	<u>Análise e Performance de Redes</u>	<u>Análise de Aplicação Web</u>	<u>4</u>	<u>16h</u>
<u>Netscout</u>	<u>Análise e Performance de Redes</u>	<u>Análise de Certificado</u>	<u>4</u>	<u>16h</u>
<u>Netscout</u>	<u>Análise e Performance de Redes</u>	<u>Análise de DNS/LDAP/DHCP/RADIUS</u>	<u>4</u>	<u>16h</u>
<u>Netscout</u>	<u>Análise e Performance de Redes</u>	<u>Análise do Card Processing</u>	<u>4</u>	<u>40h</u>
<u>Netscout</u>	<u>Análise e Performance de Redes</u>	<u>Análise Call Server/Media</u>	<u>4</u>	<u>40h</u>
<u>Netscout</u>	<u>Análise e Performance de Redes</u>	<u>Análise de Sessão e pacotes para análises forenses detalhadas</u>	<u>4</u>	<u>8h</u>
<u>Netscout</u>	<u>Análise e Performance de Redes</u>	<u>Criação de Grid para Aplicações e Serviço de Rede</u>	<u>5</u>	<u>2h</u>
<u>Netscout</u>	<u>Análise e Performance de Redes</u>	<u>Atualização de Patch (nG1, PFS, IS)</u>	<u>3</u>	<u>2h</u>
<u>Netscout</u>	<u>Análise e Performance de Redes</u>	<u>Análise proativa dos Serviços críticos</u>	<u>3</u>	<u>4h</u>
<u>Netscout</u>	<u>Análise e Performance de Redes</u>	<u>Análise de Desempenho (Latência, Carga e Falhas de Aplicações)</u>	<u>3</u>	<u>4h</u>
<u>Netscout</u>	<u>Análise e Performance de Redes</u>	<u>Configuração de Serviços de Monitoramento Voz/Vídeo</u>	<u>3</u>	<u>40h</u>

Obs.: Chamados com NMSE 6 ou "indefinido" são aqueles que não possuem prazo máximo em horas para resolução, tais como: orientação ao usuário, sugestões de melhoria, dentre outros, definidos pela área gestora.

Tabela 4 – Prazos para Atendimento pela Equipe da CONTRATADA – Suporte Especializado.

Níveis Mínimos de Serviço para Serviços de Suporte Especializado pela CONTRATADA:

Prioridade (NMSE) de atendimento de chamados de acordo com catálogo de serviços atual da CONTRATANTE	Prazo de Máximo para Atendimento (Horas)	Percentual Mínimo de Atendimentos (PMA) de Serviço (NMSE) realizados no prazo		
		Volumetria de Atendimentos de Demandas de Suporte Especializado Até 78 UATD	Volumetria de Atendimentos de Demandas de Suporte Especializado Entre 79 e 149 UATD	Volumetria de Atendimentos de Demandas de Suporte Especializado Entre 150 e 200 UATD
NMSE 1	2	98%	95%	93%
NMSE 2	4	98%	95%	93%
NMSE 3	8	98%	95%	93%
NMSE 4	16	98%	95%	93%
NMSE 5	40	98%	95%	93%
NMSE 6	Cronograma	98%	95%	93%

Chamados com NMSE 6 são aqueles que terão cronograma de atendimento acordado entre a área gestora e a contratada

Tabela 5 - Níveis Mínimos de Serviço para Serviços de Suporte Especializado pela CONTRATADA:

Glosa / Redutor sobre valor de Pacote Mensal de Serviços em relação a Serviços de Suporte Especializado realizados pela CONTRATADA

Indicador	Redução Sobre o Valor Mensal Faturado					
(PMA) dentro do prazo (NMSE) da CONTRATANTE	Nível Esperado: Maior ou igual a 98% (noventa e oito por cento) para até 80 UATD mensalmente		Nível Esperado: Maior ou igual a 95% (noventa e oito por cento) entre 81 UATD e 149 UATD mensalmente		Nível Esperado: Maior ou igual a 93% (noventa e oito por cento) entre 150 UATD e 200 UATD mensalmente	
	Nível Alcançado	Redutor sobre o valor mensal faturado para Pacote Mensal de Serviços (Suporte	Nível Alcançado	Redutor sobre o valor mensal faturado para Pacote Mensal de Serviços	Nível Alcançado	Redutor sobre o valor mensal faturado para Pacote Mensal de Serviços

		Especializa do)		(Suporte Especializa do)		(Suporte Especializa do)
	Menor que 98% ou igual a 97%	1%	Menor que 95% ou igual a 94%	1%	Menor que 93% ou igual a 92%	1%
	Menor que 97% ou igual a 96%	2%	Menor que 94% ou igual a 93%	2%	Menor que 92% ou igual a 91%	2%
	Menor que 96% ou igual a 95%	3%	Menor que 93% ou igual a 92%	3%	Menor que 91% ou igual a 90%	3%
	Menor que 95%	4%	Menor que 92%	4%	Menor que 90%	4%
Forma Cálculo	de Total de Incidentes fechados (resolvidos) no mês de referência / Total de incidentes registrados no mês de referência + Total de incidentes que permanecem abertos no final do mês de referência x por 100 (cem)					

Tabela 6 – Glosa / Redutor sobre valor de Pacote Mensal de Serviços em relação a

Serviços de Suporte Especializado realizados pela CONTRATADA

VBC – Vinculação na Base de Conhecimento		
<i>Descrição: Corresponde ao índice percentual de chamados tratados com base em conhecimento previamente registrado. O objetivo desse item é monitorar a adequada execução do processo de gerenciamento do conhecimento.</i>	Meta: 95% dos chamados vinculados adequadamente a item da base de conhecimento.	O indicador será apurado e acompanhado, porém não ensejará glosa no período de adaptação operacional.

Tabela 7 – Vinculação na Base de Conhecimento

Previsão de Glosa para Descumprimento de NMSE

Item	Ocorrência por descumprimento de NMSE	Glosa
1.	Indicador PMA abaixo da meta por 3 meses sucessivo.	Poderá ensejar glosa de 2% (dois por cento), por ocorrência, sobre o faturamento do mês de referência, limitada a 4 (quatro) ocorrências durante a vigência contratual.
2.	Indicador VBC abaixo da meta por 3 meses sucessivo.	Poderá ensejar glosa de 2% (dois por cento), por ocorrência, sobre o faturamento do mês de referência, limitada a 4 (quatro) ocorrências durante a vigência contratual.

Tabela 8 - Previsão de Glosa para Descumprimento de NMSE

5.3 Especificamente para os serviços de atendimento ao usuário (Service Desk), de monitoração e operação de TIC, descritos na seção I – Do Objeto deste Termo de Referência:

- Ao final de cada mês, a área gestora avaliará o cumprimento, pela CONTRATADA, dos (NMSE) Níveis Mínimos de Serviço definidos na Seção V deste Termo de Referência.
- Caso haja descumprimento dos (NMSE) Níveis Mínimos de Serviço, por problemas alheios à CONTRATANTE, e se as justificativas apresentadas pela CONTRATADA forem consideradas insuficientes pela CONTRATANTE, será aplicado desconto à fatura mensal dos serviços continuados de atendimento ao usuário (Service Desk), de monitoração e operação de TIC.
- As glosas serão calculadas conforme definido na seção V e na seção XIII
- Os descontos por glosas terão o limite global de 30% (vinte por cento) do valor mensal de serviços continuados.

5.4 A fatura mensal de serviços continuados refere-se aos serviços prestados pela CONTRATADA, incluindo os serviços de operação de TIC, previstos na seção I

5.5 As deduções de valores relativos a glosas deverão, preferencialmente, ser efetuadas na fatura do mês de apuração dos NMSE que motivaram a aplicação da dedução financeira

Seção V - DAS GARANTIAS

Subseção 1 - Garantia Contratual

6.1.1 Conforme recomenda o Art.84 do RLC – REGULAMENTO DE COMPRAS E LICITAÇÕES do BANPARÁ, a CONTRATADA deverá:

- a) Apresentar, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do BANPARÁ, contado da assinatura do instrumento de contrato ou documento equivalente, comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro, seguro-garantia ou fiança bancária;
- b) A garantia será no percentual de 5% (cinco por cento) DO CONTRATO (conforme artigo 70 da lei 13.303/2016).

- c) a garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deve assegurar o pagamento de prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e multas moratórias e compensatórias aplicadas pelo BANPARÁ à contratada;
- d) o BANPARÁ, quando for o caso, deve exigir expressamente no contrato que a garantia assegure o cumprimento pelo contratado de obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela contratada;
- e) a garantia deve ter cobertura ampla, sendo que qualquer ressalva deve ser expressamente admitida no contrato;
- f) a inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarreta a aplicação de multa a ser definida em edital e/ou contrato;
- g) o atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza o BANPARÁ a:
 - I. promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas obrigações, aplicando, se for o caso, a hipótese de dispensa de licitação prevista no inciso VI do Artigo 29 da Lei n. 13.303/2016; ou
 - II. reter o valor da garantia dos pagamentos eventualmente devidos ao contratado até que a garantia seja apresentada.

Subseção 2 - Garantia Técnica

6.2.1 Todos os serviços executados, por meio de aceite definitivo, terão garantia durante a vigência do contrato e adicionalmente de 3 (três) meses após o encerramento contratual.

6.2.2 Durante o período acima mencionado, qualquer defeito, erro ou falha nos serviços executados prestados deverá ser reparado sem ônus para a CONTRATANTE. Essa garantia deverá incluir todos os produtos e serviços prestados, conforme itens que compõem o Objeto dessa contratação.

6.2.3 Durante o período de garantia, todas as despesas com a equipe necessária para o atendimento de garantia serão custeadas pela CONTRATADA, sem ônus para a CONTRATANTE.

6.2.4 Para realização de garantia serão abertas demandas junto ao Preposto da CONTRATADA.

6.2.5 Serão aplicados os (NMSE) Níveis Mínimos de Serviço e eventuais glosas poderão ser descontadas nas faturas a vencer.

6.2.6 A não resolução das demandas de garantia solicitadas neste instrumento ensejará aplicação de sanções e possíveis demandas legais.

Seção VI - Da Modalidade da Licitação

Pregão Eletrônico

Subseção 1 - Justificativa da Modalidade

7.1.1 A modalidade pregão se justifica pelo fato de que os bens e serviços a serem adquiridos por meio desta contratação, trata-se de bens e serviços comuns que puderam ser definidos neste Termo de Referência, seguindo padrões de Mercado atuais em relação a seus respectivos padrões de desempenho e qualidade.

Subseção 2 - Restrições de competição previstas em Lei

7.2.1 É vedada a subcontratação por parte da CONTRATADA para execução das atividades descritas neste Termo de Referência, definidas na seção I – DO OBJETO e respectiva subseção – CARACTERISTICAS COMPLEMENTARES.

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

Seção VII - Do Modo de Disputa

Para esta contratação, será adotado o modo de disputa Aberto/Fechado.

Seção VIII - Critério de Julgamento

Para esta contratação, será adotado o critério de julgamento de menor preço.

Seção IX - Dos Requisitos de Qualificação Técnica

Subseção 1 - Bens e/ou Serviços Técnica ou Economicamente Relevantes

9.1.1 Para execução dos serviços constantes na Seção I – DO OBJETO deste Termo de Referência, a CONTRATADA deverá apresentar atestados de capacidade técnica, conforme se consta na Seção IX deste Termo de Referência; e respectivas subseções.

Subseção 2 - Teor dos Requisitos de Qualificação Técnica

9.2.1 Dada a complexidade do ambiente existente e a criticidade dos serviços a serem prestados, é imprescindível que a empresa a ser contratada tenha experiência comprovada com prestação de serviços nas tecnologias que constam como parte integrante do OBJETO dessa contratação – Seção I deste Termo de Referência.

9.2.2 Para comprovar as experiências abaixo, a empresa contratada deverá apresentar Atestado emitido por entidade pública ou privada, nacional ou estrangeira, emitido em no máximo 03 (três) anos antes da Data de Abertura de Edital para essa contratação (esse prazo se justifica pelo fato de que as experiências exigidas se relacionam a usabilidade de tecnologias, as quais sofrem constantes evoluções e melhorias; e um atestado de experiência relacionado a determinada tecnologia emitido em 04 ou mais anos antes da abertura de Edital para essa contratação não garantiria domínio da tecnologia na sua versão mais atual e estável), devendo constar nome real da empresa, nome fantasia da empresa (caso haja), cnpj da empresa, descrição dos serviços executados, informando o período da execução dos serviços, a data da emissão do atestado e a assinatura do responsável pela emissão do Atestado.

1. Atestado de Experiência em operação, configuração, manutenção, suporte e gestão de Central de Serviços de TI (Service Desk ou Help Desk) para atendimento de usuários em 1º Nível, em uma rede de pelo menos 500 usuários ativos, a fim de atender a necessidade de continuidade dos serviços de recebimento de chamados, classificação e atendimento ao usuário;
2. Atestado de Experiência em instalação, configuração, suporte, operação e manutenção de solução, composta de hardware e software, de monitoramento de rede de dados, voz e vídeo através de um contrato para prestação destes serviços em empresas públicas ou privadas com pelo menos: 300 pontos ativos e monitoração de pelo menos 15 serviços; e que não tenha ocorrido rescisão motivada por descumprimentos da CONTRATADA;
3. Atestado de Experiência comprovada na prestação de serviço de instalação, configuração, customização e suporte técnico na ferramenta de ITSM Cherwell Service Management 9.2 ou superior, com no mínimo 10 painéis customizados, integrações com Webservices externos, incluindo a implementação de 04 processos do framework ITIL V3, no mínimo;
4. Atestado de Experiência comprovada na prestação de serviço de instalação, configuração, manutenção, suporte e operacionalização da ferramenta Zabbix 3.4 ou superior, com no mínimo 300 Host monitorados, integrações com Webservices e implementação de ações automáticas para recuperação de incidentes, incluindo configuração de Banco de Dados SQL.
5. Atestado de Experiência comprovada na prestação de serviço de instalação, configuração manutenção, suporte e operacionalização da ferramenta Grafana 6.2 ou superior, com no mínimo 5 dashboards implementados;
6. Atestado de Experiência comprovada na integração da ferramenta Grafana com Zabbix, Bancos de Dados Oracle e SQLSERVER, e customização de dashboards de negócio
7. Atestado de Experiência comprovada na configuração e suporte da solução de monitoramento e gerenciamento de performance e diagnóstico de rede de dados, voz e vídeo – nGeniusOne do fabricante NetScout, com mais de 12 pontos de coletas; e no mínimo 5 mapeamentos de serviços. A exigência do fabricante Netscout se justifica pelo fato de que a solução nGeniusOne fabricada pela NetsCout é a única que atende ao alto padrão de qualidade, desempenho e sustentabilidade já implementados no ambiente de produção de TI da CONTRATANTE (conforme art. 24 do RLC. Da CONTRATANTE).
8. Atestado de Experiência comprovada na criação de Dashboards de análise e monitoração de experiência do usuário por meio da solução nGeniusOne do fabricante NetScout. A exigência do fabricante Netscout se justifica pelo fato de que a solução nGeniusOne fabricada pela NetsCout é a única que atende ao alto padrão de qualidade, desempenho e sustentabilidade já implementados no ambiente de produção de TI da CONTRATANTE (conforme art. 24 do RLC. Da CONTRATANTE).
9. Atestado de Experiência comprovada na prestação de serviço de desenvolvimento, suporte e manutenção de aplicações desenvolvidas nas linguagens PHP e JavaScript
10. Atestado de Experiência comprovada em gestão de projeto de Tecnologia da Informação, com a utilização dos processos e modelos PMBok;

9.2.3 Para a operacionalização da Central de Serviços de TI (item 3 da Subseção I da Seção I deste Termo de Referência), os Analistas de Operação e Suporte deverão

possuir as seguintes experiências comprovadas por meio de Atestado emitido por entidade pública ou privada, nacional ou estrangeira, emitido em no máximo 3 (três) anos s antes da Data de Abertura de Edital para essa contratação (esse prazo se justifica pelo fato de que as experiências exigidas se relacionam a usabilidade de tecnologias, as quais sofrem constantes evoluções e melhorias; e um atestado de experiência relacionado a determinada tecnologia emitido em 04 ou mais anos antes da abertura de Edital para essa contratação não garantiria domínio da tecnologia na sua versão mais atual e estável), devendo constar nome real da empresa, nome fantasia da empresa (caso haja), cnpj da empresa, descrição dos serviços executados, informando o período da execução dos serviços, a data da emissão do atestado e a assinatura do responsável pela emissão do Atestado:

- a. Experiência comprovada de no mínimo 01 (um) ano em operação e gestão de Central de Serviços de TI (Service Desk ou Help Desk) incluindo atendimento de usuários em 1º Nível, a fim de atender a necessidade de continuidade dos serviços de recebimento de chamados, classificação e atendimento ao usuário.
- b. Experiência comprovada de no mínimo 01 (um) ano em operacionalização de Solução de ITSM, incluindo criação de painéis, filtros de consulta, gráficos e relatórios.

9.2.4 Para a operacionalização do Monitoramento de TI (item 4 da Subseção I da Seção I deste Termo de Referência), os Analistas de Monitoramento deverão possuir as seguintes experiências comprovadas por meio de Atestado emitido por entidade pública ou privada, nacional ou estrangeira, emitido em no máximo 03 (três) anos s antes da Data de Abertura de Edital para essa contratação (esse prazo se justifica pelo fato de que as experiências exigidas se relacionam a usabilidade de tecnologias, as quais sofrem constantes evoluções e melhorias; e um atestado de experiência relacionado a determinada tecnologia emitido em 04 ou mais anos antes da abertura de Edital para essa contratação não garantiria domínio da tecnologia na sua versão mais atual e estável), devendo constar nome real da empresa, nome fantasia da empresa (caso haja), cnpj da empresa, descrição dos serviços executados, informando o período da execução dos serviços, a data da emissão do atestado e a assinatura do responsável pela emissão do Atestado:

- a. Experiência comprovada de no mínimo 01 (um) ano com atendimento e suporte a usuários (Service Desk ou Help Desk).
- b. Experiência comprovada de no mínimo 01 (um) ano com monitoramento de Servidores, serviços e aplicações por meio do uso de ferramentas tais como: Zabbix e Grafana.
- c. Experiência comprovada na operacionalização de sistemas de monitoramento a fim de atender a necessidade de obtenção de informações relevantes dos serviços sem onerar o tráfego da rede de dados, voz e vídeo;

9.2.5 Para a prestação de serviços de Suporte Especializado (item 5 da Subseção I da Seção I deste Termo de Referência), os Analistas Especialistas deverão possuir as seguintes experiências comprovadas por meio de Atestado emitido por entidade pública ou privada, nacional ou estrangeira, emitido em no máximo 03 (três) anos s antes da Data de Abertura de Edital para essa contratação (esse prazo se justifica pelo fato de que as experiências exigidas se relacionam a usabilidade de tecnologias,

as quais sofrem constantes evoluções e melhorias; e um atestado de experiência relacionado a determinada tecnologia emitido em 04 ou mais anos antes da abertura de Edital para essa contratação não garantiria domínio da tecnologia na sua versão mais atual e estável), devendo constar nome real da empresa, nome fantasia da empresa (caso haja), cnpj da empresa, descrição dos serviços executados, informando o período da execução dos serviços, a data da emissão do atestado e a assinatura do responsável pela emissão do Atestado:

a. Para suporte especializado na Solução Cherwell ITSM da Central de Serviços de TI, exige-se Experiência comprovada de 01 (um) ano, no mínimo, na prestação de serviço de instalação, configuração, customização, desenvolvimento e suporte técnico na ferramenta de ITSM Cherwell Service Management 9.3 ou superior, com no mínimo 10 painéis customizados, incluindo mais de 1 (uma) integração com Webservices externos e no mínimo 04 processos do framework ITIL v3 implementados;

b. Para suporte especializado nas Soluções Zabbix e Grafana do Monitoramento de TI, exige-se Experiência comprovada de 01 (um) ano, no mínimo, na prestação de serviço de instalação, configuração e suporte técnico nas ferramenta Zabbix 3.4 ou superior e Grafana 6.2 ou superior (tanto em Sistema Operacional de plataforma GNU/Linux ou de plataforma Microsoft Windows), com criação de dashboards, integrações com Webservices e implementação de ações automáticas para recuperação de incidente; e Experiência comprovada na prestação de instalação, configuração e suporte técnico em Banco de Dados SQL.

c. Para suporte especializado nas Soluções BPMonitor, Sysgetec e Docuwiki, exige-se experiência comprovada no desenvolvimento, manutenção e melhoria de sistemas web em JavaScript, PHP, ShellScript, frameworks PHP, bibliotecas Vue.JS e JQuery (no mínimo), uso de plug-ins highcharts, datatables (no mínimo), incluindo criação de dashboards e tratamento de dados para indicadores, integração com Webservices e APIs; experiência comprovada na prestação de instalação, configuração e suporte técnico em Banco de Dados SQL, afim de prestação de serviços nos Sistemas BP Monitor, DocuWiki e Sysgetec.

d. Para suporte especializado na Solução netScout-nGeniusone, exige-se experiência comprovada na configuração e suporte, criação de painéis e dashboards da Solução nGeniusOne da fabricante Netscout (Solução de Monitoramento e Gerenciamento de performance e diagnóstico de rede de dados, voz e vídeo); A exigência do fabricante Netscout se justifica pelo fato de que a solução nGeniusOne fabricada pela NetsCout é a única que atende ao alto padrão de qualidade, desempenho e sustentabilidade já implementados no ambiente de produção de TI da CONTRATANTE (conforme art. 24 do RLC. Da CONTRATANTE)..

9.2.6 Para prestação de serviços de Preposto (item 6 da Subseção I da Seção I deste Termo de Referência), o Preposto deverá possuir as seguintes experiências comprovadas por meio de Atestado emitido por entidade pública ou privada:

- a. Experiência comprovada de no mínimo 01 (um) ano em Gestão de Central de Serviços de TI (Service Desk ou Help Desk) incluindo gerenciamento de equipes de suporte de TI
- b. Experiência de no mínimo 01 (um) ano em gerenciamento de projetos de TI voltados para Monitoramento de TI.

9.2.7 Com a finalidade de dirimir eventuais dúvidas na interpretação do conteúdo de documentos de capacidade técnica, a CONTRATANTE poderá, entre outros, usar os seguintes mecanismos:

- a) Diligência às fontes de informação;
- b) Inspeção “in loco” para caracterização das evidências de capacidade;
- c) Requerimento de acesso aos contratos referidos em atestado ou aos seus artefatos;

9.2.8 O(s) atestado(s)/certidão(ões)/declaração(ões) deverá(ão) ser apresentado(s) em papel timbrado da pessoa jurídica, contendo a identificação do signatário, nome, endereço, telefone e, se for o caso, correio eletrônico, para contato e deve(m) indicar as características, quantidades e prazos das atividades executadas ou em execução pela licitante vencedora.

9.2.9 As experiências solicitadas para os profissionais Analistas de Suporte e Operação, Analistas de Monitoramento de TI, Analistas Especializados e Preposto deverão ser comprovadas por ocasião da contratação.

9.2.10 Não serão considerados conjuntamente atestados de empresas subsidiárias, controladas ou coligadas para fins de habilitação.

9.2.11 Os Atestados solicitados nesta subseção 2 – SEÇÃO IX devem ser relacionados a serviços realizados em no máximo 03 (três) anos anteriormente a data de abertura de Edital para esta contratação. (esse prazo se justifica pelo fato de que as experiências exigidas se relacionam a usabilidade de tecnologias, as quais sofrem constantes evoluções e melhorias; e um atestado de experiência relacionado a determinada tecnologia emitido em 04 ou mais anos antes da abertura de Edital para essa contratação não garantiria domínio da tecnologia na sua versão mais atual e estável).

Subseção 3 - Condicionantes técnicas relevantes

9.3.1 Para Prestação de Serviço de Operacionalização da Central de Serviços de TI (item 3 da Subseção I da Seção I deste Termo de Referência), **os Analistas de Operação e Suporte deverão possuir:**

- a. *Formação Mínima exigida: graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, ou conclusão de qualquer curso de nível superior acompanhado de certificado ou diploma de curso de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360h, comprovados mediante diploma e/ou certificado fornecido por instituição de Ensino Superior reconhecida pelo Ministério da Educação.*
- b. Certificado de participação em curso de ITIL V3 ou superior.

9.3.2 Para Prestação de Serviço de Monitoramento de TI (item 4 da Subseção I da Seção I deste Termo de Referência), **Os Analistas de Monitoramento deverão possuir:**

- a. Formação Mínima exigida: graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, ou conclusão de qualquer curso de nível superior acompanhado de certificado ou diploma de curso de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360h, comprovados mediante diploma e/ou certificado fornecido por instituição de Ensino Superior reconhecida pelo Ministério da Educação.
- b. Certificado de participação em curso de usabilidade das ferramentas Zabbix e Grafana (no mínimo)
- c. Certificado de participação em curso básico de PHP e Banco de Dados SQL (no mínimo)

9.3.3 Para Prestação de Serviço de Suporte Especializado (item 5 da Subseção I da Seção I deste Termo de Referência), **os Analistas Especialistas deverão possuir:**

- a. Formação Mínima exigida: graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, ou conclusão de qualquer curso de nível superior acompanhado de certificado ou diploma de curso de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360h, comprovados mediante diploma e/ou certificado fornecido por instituição de Ensino Superior reconhecida pelo Ministério da Educação.
- b. **Certificação Cherwell Certified Professional – Administrator** e também a **Certificação ITIL® v3 Foundation** com base no currículo atual da ITIL v3 2011, emitido pela autoridade PEOPLE CERT (para o Analista Especialista em Cherwell ITSM), para o responsável pelos serviços de Suporte Especializado na solução Cherwell ITSM.
- c. **Certificação Zabbix Certified Specialist**, emitido pela autoridade certificadora oficial autorizada (para o Analista Especialista em Zabbix e Grafana), para o responsável pelos serviços de Suporte Especializado nas soluções Zabbix e Grafana.
- d. **Certificação NetScout Certified Associate** ou superior, para o responsável pelos serviços de suporte especializado na solução NetScout nGesniusone.
- e. **Certificado de Participação de curso de PHP/Javascript e Banco de Dados SQL** para o responsável pelo serviço de suporte especializado nas Soluções BPMonitor, Sysgetec, Docuwiki. Além disso, exige-se para esse profissional:

9.3.4 Para o serviço de Preposto (item 6 da Subseção I da Seção I deste Termo de Referência), O Preposto deverá possuir:

- a. Formação Mínima exigida: graduação completa em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, ou conclusão de qualquer curso de nível superior acompanhado de certificado ou diploma de curso de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360h, comprovados mediante diploma e/ou certificado fornecido por instituição de Ensino Superior reconhecida pelo Ministério da Educação.
- b. Certificado de participação em curso de ITIL V3 ou superior.

Subseção 4 - Documentos Técnicos

9.4.1 A empresa vencedora deverá apresentar, no ato de habilitação, declaração de que dispõe ou disporá, até o dia da contratação, de profissionais com os perfis e certificações, conforme descrito neste Termo de Referência. Somente no ato da contratação é que a empresa deverá comprovar o vínculo.

9.4.2 A apresentação de declaração pela empresa vencedora de que dispõe ou disporá de profissionais com os perfis solicitados no Termo de Referência tem o objetivo de formalizar o compromisso desta com as regras estabelecidas quanto aos quesitos técnicos solicitados.

9.4.3 A declaração não desobriga, sob hipótese alguma, a licitante vencedora de apresentar os documentos comprobatórios dos profissionais que serão alocados nas dependências da contratada para a execução dos serviços referentes ao objeto contratado.

9.4.4 A equipe técnica da CONTRATADA que manterá relacionamento direto com o CONTRATANTE deverá ser formada pelos perfis descritos na seção Das Condições de Contratação. Em função do contato direto, deverão exercer suas atividades no local de execução do contrato, para os casos de suporte, conforme definido no Termo de Referência.

9.4.5 Conforme o Art. 66 do Regulamento de Licitações e Contratos da CONTRATANTE, a empresa vencedora deverá apresentar documentações que comprovam a regularidade fiscal da licitante, conforme *check list* a seguir:

CHECK LIST		
ORD	DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO	DOC'S
1	CADASTRO NO SICAF	
2	MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS DO EDITAL	
3	OBS: Microempresa ou empresa de pequeno porte optante do Simples Nacional , deverá indicar a alíquota de imposto incidente com base no faturamento acumulado dos últimos 12 (doze) meses anteriores.	
4	PESQUISAR NO SICAF SE A EMPRESA ESTÁ IMPEDIDA DE LICITAR COM O BANPARÁ E COM A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA DO ESTADO DO PARÁ	
5	CONSULTAR O CEIS E CNEP: https://certidões-apf.apps.tcu.gov.br	
6	HABILITAÇÃO JURÍDICA: CONFORME EDITAL	
7	CONTRATO SOCIAL: COMPARAR O OBJETIVO SOCIAL DA EMPRESA COM O OBJETO DA LICITAÇÃO	
8	QUALIFICAÇÃO TÉCNICA: APRESENTAR ATESTADO(S) DE CAPACIDADE TÉCNICA, CONFORME O TERMO DE REFERÊNCIA.	
9	QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA: BALANÇO PATRIMONIAL DO ÚLTIMO EXERCÍCIO SOCIAL,	

	EXIGÍVEIS NA FORMA DA LEI QUE COMPROVE AS EXIGÊNCIAS DO EDITAL.	
10	QUALIFICAÇÃO ECONOMICO-FINANCEIRA: CERTIFICAÇÃO NEGATIVA DE FEITOS SOBRE FALÊNCIA DA SEDE DO INTERESSADO.	
11	REGULARIDADE FISCAL: COMPROVAÇÃO DE INSCRIÇÃO NO CNPJ	
12	REGULARIDADE FISCAL: REGULARIDADE NA FAZENDA FEDERAL	
13	REGULARIDADE FISCAL: REGULARIDADE NA FAZENDA ESTADUAL	
14	REGULARIDADE FISCAL: REGULARIDADE NA FAZENDA MUNICIPAL	
15	REGULARIDADE FISCAL: CERTIDÃO NEGATIVA DO INSS	
16	REGULARIDADE FISCAL: CERTIDÃO NEGATIVA DO FGTS	
17	REGULARIDADE FISCAL: CERTIDÃO NEGATIVA DE DÉBITOS TRABALHISTAS	
18	DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE AO ART. 38 DA LEI 13.303/2016 – ANEXO II DO EDITAL	
19	E-MAIL PARA ÁREA TÉCNICA COM A APROVAÇÃO DA AMOSTRA	

Subseção 5 - Documentos Comprobatórios dos Critérios de Sustentabilidade

9.5.1 Em razão do compromisso desta Instituição Financeira com a sustentabilidade em sua dimensão social, econômica e ambiental, pretendendo que o seu poder de compra seja indutor de boas práticas para uma sociedade justa e um meio ambiente equilibrado, tudo em conformidade com a sua Política de Responsabilidade Socioambiental, as seguintes cláusulas de RESPONSABILIDADE SOCIAL E AMBIENTAL deve ser cumprida pela CONTRATADA durante toda a vigência de contrato firmado com o Banpará.

9.5.2 A CONTRATADA se compromete, sob pena de infração e rescisão contratual, a:

I. Não permitir a prática de trabalho análogo ao escravo ou qualquer outra forma de trabalho ilegal, bem como implementar esforços junto aos seus respectivos fornecedores de produtos e serviços, a fim de que esses também se comprometam no mesmo sentido.

II. Não empregar menores de 18 anos para trabalho noturno, perigoso ou insalubre, e menores de dezesseis anos para qualquer trabalho, com exceção a categoria de Menor Aprendiz.

III. Não permitir a prática ou a manutenção de discriminação limitativa ao acesso na relação de emprego, ou negativa com relação a sexo, origem, raça, cor, condição física, religião, estado civil, idade, situação familiar ou estado gravídico, bem como a implementar esforços nesse sentido junto aos seus respectivos fornecedores.

IV. Respeitar o direito de formar ou associar-se a sindicatos, bem como negociar coletivamente, assegurando que não haja represálias.

V. Buscar a incorporação em sua gestão dos Princípios do Pacto Global, disponível em <https://www.pactoglobal.org.br/10-principios>, bem como o alinhamento com as diretrizes da Política de Responsabilidade Socioambiental do Banpará disponível em <http://www.banpara.b.br/media/187386/prsa.pdf>.

VI. Proteger e preservar o meio ambiente, bem como buscar prevenir e erradicar práticas que lhe sejam danosas, exercendo suas atividades em observância dos atos legais, normativos e administrativos relativos às áreas de meio ambiente, emanadas das esferas federal, estaduais e municipais e implementando ainda esforços nesse sentido junto aos seus respectivos fornecedores;

VII. Desenvolver suas atividades respeitando a legislação ambiental, fiscal, trabalhista, previdenciária e social locais, bem como os demais dispositivos legais relacionados à proteção dos direitos humanos, abstendo-se de impor aos seus colaboradores condições ultrajantes, sub-humanas ou degradantes de trabalho. Para o disposto deste inciso, define-se:

a) “Condições ultrajantes”: condições que expõem o indivíduo de forma ofensiva, insultante, imoral ou que fere ou afronta os princípios ou interesses normais, de bom senso, do indivíduo.

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

c) “Condições degradantes de trabalho”: condições que expõem o indivíduo à humilhação, degradação, privação de graus, títulos, dignidades, desonra, negação de direitos inerentes à cidadania ou que o condicione à situação semelhante à escravidão.

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

Seção X - Das Amostras ou Prova de Conceito

10.1 Não é cabível nesta Contratação a necessidade Prova de Conceito, pois o objeto de contratação se demonstra como continuação e manutenção de serviços já implementados na CONTRATANTE

Seção XI - Da Adjudicação do Objeto

A adjudicação do objeto desta contratação será Global.

Subseção 1 - Justificativa pela forma de Adjudicação

11.1.1 O Objeto não poderá ser dividido para se manter a integridade qualitativa do objeto a ser executado, conforme Art. 23, item 1, alínea (a) do Regulamento de Licitações e Contratos da CONTRATANTE.

11.1.2 A implementação de licenças na Solução Cherwell ITSM e a usabilidade da mesma Solução cherwell ITSM por uma mesma empresa CONTRATADA diminui o tempo de indisponibilidade em caso de eventuais falhas.

11.1.3 A Central de Serviços de TI da CONTRATANTE tem seu funcionamento baseado na integração entre os atendimentos de 1º nível, pleno funcionamento das soluções de monitoramento e da solução de Gerenciamento de Serviços de TI - ITSM.

11.1.4 Para garantir tempos mínimos de indisponibilidade e reduzir impactos burocráticos entre as etapas deste processo, é fundamental a adjudicação Global, possibilitando melhor integração e maior qualidade nas respostas para as necessidades dos serviços gerenciados pela Central de Serviços

Seção XII - Das Condições de Contratação

12.1 Para que o adjudicatário possa assinar o contrato, será necessário apresentar a documentação que comprove a capacidade técnica, conforme requisitos explícitos neste Termo de Referência e seus respectivos subitens.

Subseção 1 - Requisitos de Qualificação Econômico Financeira:

12.1.1 Na habilitação econômico-financeira, a Licitante deverá apresentar os seguintes documentos:

- Certidão negativa de feitos sobre falência, expedida pelo cartório distribuidor da comarca da sede da pessoa jurídica, somente será aceita com o prazo máximo de 90 (noventa) dias, contados da data de sua emissão.
 - a) Agente econômico em recuperação judicial ou extrajudicial pode participar de licitação, desde que atenda às condições para comprovação da capacidade econômica e financeira previstas no edital.

12.1.2 Balanço patrimonial e demais demonstrações contábeis do último exercício social, já exigível e apresentado na forma da lei:

- a) Para Sociedades Anônimas, cópia autenticada da publicação do Balanço Patrimonial em diário oficial ou jornal de grande circulação da sede da empresa Licitante;
- b) Para as Sociedades Limitadas e demais empresas, cópias legíveis e autenticadas das páginas do livro diário, onde foram transcritos o Balanço Patrimonial e a Demonstração do Resultado do último exercício social, com os respectivos termos de abertura e de encerramento registrados na Junta Comercial; OU no caso de sociedades com obrigatoriedade por lei de Registro de suas demonstrações em outros órgãos, deverá apresentar tais demonstrações registradas em tais órgãos.
- c) Demonstrações Contábeis elaboradas via escrituração contábil digital, através do Sistema Público de Escrituração Digital – SPED. **Os tipos societários obrigados e/ou optantes pela Escrituração Contábil Digital – ECD, consoante disposições contidas no Decreto nº 6.022/2007, regulamentado através da IN nº 1420/2013 da RFB e alterações, apresentarão documentos extraído do Sistema Público de Escrituração Digital – SPED na seguinte forma:**
 - I. **Recibo de Entrega de Livro Digital transmitido através do Sistema Público de Escrituração Digital – Sped, nos termos do decreto 8.683/2016, desde que não haja indeferimento ou solicitação de providências;**
 - II. **Termos de Abertura e Encerramento do Livro Diário Digital extraídos do Sistema Público de Escrituração Digital – Sped;**
 - III. **Balanço e Demonstração do Resultado do Exercício extraídos do Sistema Público de Escrituração Digital – Sped.**

12.1.3 As empresas com menos de 01 (um) ano de existência, que ainda não tenham balanço de final de exercício, deverão apresentar demonstrações contábeis envolvendo seus direitos, obrigações e patrimônio líquido, relativos ao período de sua existência, bem como, balanço de abertura ou documento equivalente, devidamente assinado por contador e arquivado no órgão competente.

12.1.4 Índices de Liquidez Corrente (LC), de Liquidez Geral (LG) e de Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um):

- a) Os índices descritos no subitem acima, deverão ser apurados com base no Balanço Patrimonial e demais demonstrações contábeis do último exercício social e apresentados de acordo com as seguintes fórmulas:

$$LC = \frac{ATIVO\ CIRCULANTE}{PASSIVO\ CIRCULANTE}$$

$$LG = \frac{ATIVO\ CIRCULANTE + REALIZÁVEL\ A\ LONGO\ PRAZO}{PASSÍVEL\ CIRCULANTE + EXIGÍVEL\ A\ LONGO\ PRAZO}$$

$$SG = \frac{ATIVO\ TOTAL}{PASSIVO\ CIRCULANTE + EXIGÍVEL\ A\ LONGO\ PRAZO}$$

- b) As empresas que apresentarem quaisquer dos índices calculados na alínea anterior menor ou igual a 1,0 (um) deverão comprovar Capital Social ou Patrimônio Líquido de valor não inferior a 10% (dez por cento) do valor cotado na sessão.

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

Seção XIII - Das Sanções Administrativas

13.1 Conforme determina o Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará, as sanções administrativas devem ser aplicadas diante dos seguintes comportamentos dos licitantes ou da CONTRATADA:

- a) Dar causa à inexecução parcial ou total do Contrato;
- b) Deixar de entregar a documentação exigida para o certame, salvo na hipótese de inversão de fases, caso tal hipótese esteja prevista em Termo de Referência;
- c) Não manter a proposta, salvo se em decorrência de fato superveniente, devidamente justificado;
- d) Não celebrar o Contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- e) Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;
- f) Apresentar documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou durante a execução do Contrato;

- g) Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do Contrato;
- h) Comportar-se com má-fé ou cometer fraude fiscal;
- i) Praticar atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação.

Subseção 1 - Conforme o Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará, a sanção de suspensão, referida no inciso III do Artigo 83 da Lei nº 13.303/2016, deve observar os seguintes parâmetros:

- a) Se não se caracterizar má-fé, a pena base deve ser de 6 (seis) meses;
- b) Caracterizada a má-fé ou intenção desonesta, a pena base deve ser de 1 (um) ano e a pena mínima deve ser de 6 (seis) meses, mesmo aplicando as atenuantes previstas no item 0 deste Termo de Referência.

Subseção 2 - O Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará estabelece que as penas bases definidas no item anterior podem ser qualificadas nos seguintes casos:

- a) Em 1/2 (um meio), se o apenado for reincidente;
- b) Em 1/2 (um meio), se a falta do apenado tiver produzido prejuízos relevantes para o BANPARÁ.

Subseção 3 - Por outro lado, o Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará estabelece também que as penas bases definidas no item 0 podem ser atenuadas nos seguintes casos:

- a) Em 1/4 (um quarto), se o apenado não for reincidente;
- b) Em 1/4 (um quarto), se a falta do apenado não tiver produzido prejuízos relevantes para o CONTRATANTE;
- c) Em 1/4 (um quarto), se o apenado tiver reconhecido a falta e se dispuser a tomar medidas para corrigi-la;
- d) Em 1/4 (um quarto), se o apenado comprovar a existência e a eficácia de procedimentos internos de integridade, de acordo com os requisitos do Artigo 42 do Decreto nº 8.420/2015.

Subseção 4 - Na hipótese do item anterior, se não caracterizada má-fé ou intenção desonesta e se o apenado contemplar os requisitos para as atenuantes previstas em todas as alíneas "a", "b", "c" e "d" do item acima, a pena de suspensão será substituída pela de advertência, prevista no inciso I do Artigo 83 da Lei nº 13.303/2016.

Subseção 5 - Em relação às multas estabelecidas na presente Seção e/ou no instrumento de Contrato ou em documento equivalente, tanto a prevista no inciso II do Artigo 83 da Lei nº 13.303/2016 quanto a que é prevista no Artigo 82 da mesma Lei, devem ser observadas as seguintes condições, previstas no Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará:

- a) Pode referir-se à inexecução completa da obrigação, à de alguma cláusula especial ou simplesmente à mora;
- b) Não pode ser superior a 5% (cinco por cento) do valor total atualizado do Contrato licitado ou celebrado com contratação direta;
- c) A multa moratória deve ser apurada por dia de atraso (contagem em dias corridos);

- d) Se a multa moratória alcançar o seu limite, e a mora não se cessar, o Contrato pode ser rescindido, salvo decisão em contrário por parte do Contratante;
- e) Se a multa for aplicada em decorrência de inadimplemento parcial, o percentual deve ser apurado em razão do valor da obrigação inadimplida;
- f) Conforme previsto no instrumento de Contrato ou em documento equivalente, acaso a multa não cubra os prejuízos causados pela CONTRATADA, o CONTRATANTE pode exigir indenização suplementar, valendo a multa como mínimo de indenização, na forma do preceituado no parágrafo único do Artigo 416 do Código Civil;

13.2 A multa pode ser descontada da garantia, dos pagamentos devidos à CONTRATADA em razão do Contrato em que houve a aplicação da multa ou de eventual outro Contrato havido entre o Banpará e a CONTRATADA, aplicando-se a compensação prevista nos Artigos 368 e seguintes do Código Civil.

13.3 Com fundamento no art. 7º da Lei 10.520/2002, a contratada ficará sujeita a penalidade de impedimento de licitar e contratar com a União e será descredenciado do SICAF pelo prazo de até 05 (cinco) anos, sem prejuízo das demais cominações legais, garantidos o contraditório e a ampla defesa, o licitante que:

- Cometer fraude fiscal.
- Apresentar documentação falsa.
- Fizer declaração falsa.
- Comportar-se de modo inidôneo.
- Ensejar o retardamento da execução do objeto.
- Falhar na execução do objeto.
- Fraudar na execução do objeto.

13.4 A CONTRATADA, além das penalidades previstas no item anterior, poderá, garantida a prévia defesa, sofrer as seguintes penalidades passíveis de serem aplicadas pela CONTRATANTE:

- Advertência;
- Multa, conforme os critérios e parâmetros descritos na seção de Sanções.
- Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a CONTRATANTE, por prazo não superior a 2 (dois) anos.
- Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública.

13.5 Não serão aplicadas multas decorrentes de casos justificados (e aceitos pela Administração), fortuitos, de força maior, ou em razões de interesse público, devidamente comprovados.

13.6 Previamente à aplicação das sanções, poderá a empresa apresentar defesa, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contado a partir do recebimento da notificação.

13.7 A multa, aplicada após regular processo administrativo, deverá ser recolhida em favor da CONTRATANTE, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a partir da sua notificação

por ofício. Caso a empresa não recolha a multa no prazo determinado, o valor correspondente será descontado da garantia financeira e, não sendo suficiente, será deduzido da fatura da nota fiscal, e ainda, não alcançando o total devido, o valor será inscrito como Dívida Ativa e cobrado judicialmente.

13.8 A aplicação das sanções previstas no Contrato não afeta os processos de responsabilização e aplicação de penalidades decorrentes de atos ilícitos alcançados pela Lei nº 12.846/2013.

13.9 As sanções poderão ser aplicadas de forma cumulativa, inclusive quando houver incidência da aplicação de multas.

13.10 Para descumprimento de cláusulas administrativas, os valores da multa, sem prejuízo da aplicação das demais penalidades e das responsabilidades civil e criminal, são:

Previsão de sanções administrativas:

Item	Ocorrência Administrativa	Glosa ou Multa
1.	Não comparecer, após primeira chamada, na reunião inicial relativa ao processo de inserção da CONTRATADA após a adjudicação do contrato nem apresentar justificativa aceita pela Administração.	Multa de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato. Esta ocorrência poderá implicar em inexecução total do objeto deste Termo de Referência, podendo acarretar rescisão do Contrato.
2.	Suspender ou interromper os serviços solicitados, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito aceito pela Administração.	Multa de 1% (um por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, limitada a 3 (três) ocorrências durante a vigência contratual.
3.	Reincidência no descumprimento das diretrizes definidas pela CONTRATANTE no atendimento dos serviços.	Multa de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, limitada a 10 (dez) ocorrências durante a vigência contratual.
4.	Não apresentar o planejamento para demandas específicas no prazo estipulado neste termo de referência, após o recebimento da solicitação.	Glosa de 0,05% (cinco centésimos por cento) sobre o valor relativo a fatura do mês corrente para cada dia de atraso até o limite de 20 (vinte) dias.
5.	Ter um mesmo planejamento de demanda recusado por 3 (três) vezes ou mais para uma mesma solicitação de proposta realizada pela área Gesotra, se o planejamento tiver	Multa de 0,1% (um décimo por cento) do valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, limitada a 6 (seis) ocorrências durante a vigência contratual.

Item	Ocorrência Administrativa	Glosa ou Multa
	características claras de inviabilidade técnica ou esforço superestimado.	
6.	Não fornecer todos os dados, documentações e elementos de informação utilizados na execução dos serviços durante a transferência do conhecimento técnico e operacional nos eventos de encerramento do contrato.	Glosa de 0,1% (um décimo por cento) do valor relativo a fatura do mês corrente.
7.	Não prestar informações ou esclarecimentos formais, em até 2 dias úteis, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que deverão ser respondidos em até 5 dias úteis ou, para casos específicos, conforme acordado com a CONTRATANTE.	Multa de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, limitada a 10 (dez) ocorrências durante a vigência contratual.
8.	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada especificamente nessa tabela.	Glosa de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor relativo a fatura do mês corrente.
9.	Não apresentar Garantia Financeira	<p>Multa de 0,05% (cinco centésimos por cento) do valor relativo a 12 meses do contrato por dia de atraso, observado o máximo de 2%, nos casos de atraso na apresentação, atualização, reposição e complementação da garantia financeira, quando for exigida.</p> <p>O atraso superior a 25 dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas</p>
10.	Multa Compensatória	Multa compensatória de 10% do valor relativo a 12 meses do contrato, quando o inadimplemento ensejar a rescisão contratual.
11.	Desistência	Multa de 5% (cinco por cento) do valor do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades e responsabilidade civil pelos prejuízos causados ao interesse público por eventual desistência da CONTRATADA após sua expressa manifestação de interesse na prorrogação contratual.

Item	Ocorrência Administrativa	Glosa ou Multa
12.	Atraso em relação a prazos previamente acordados com a CONTRATANTE na adaptação a processos de trabalho e procedimentos adotados pela CONTRATANTE, ou na absorção de tecnologia, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito aceito pela Administração.	Glosa de 0,5% sobre o valor relativo a fatura do mês corrente.
13.	Quebra de sigilo (publicação ou compartilhamento integral ou parcial de documentos, especificação técnica ou qualquer outro artefato de propriedade da área gestora).	Multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, sem prejuízo das demais penalidades e responsabilidade civil e criminal, podendo também ensejar a rescisão contratual.
14.	Permitir a presença de empregado sem crachá nos locais onde há prestação de serviço.	Advertência por escrito, podendo ensejar glosa de 0,01% (um centésimo por cento) sobre o valor relativo a fatura do mês corrente.
15.	Não apresentar documentação exigida da empresa ou dos profissionais.	Multa de 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, limitada a 1,25%.
16.	Não apresentar no prazo definido a equipe para transição contratual.	Multa de 2% (dois por cento) do valor relativo a 12 meses do contrato, podendo implicar em inexecução parcial do objeto deste Termo de Referência e acarretar rescisão do Contrato.
17.	Não apresentar no prazo definido a equipe completa para início da execução contratual.	Multa de 0,1% (um décimo por cento) do valor relativo a 12 meses do contrato por dia de atraso, observando o máximo de 2%. O atraso superior a 20 dias poderá implicar em inexecução parcial do objeto deste Termo de Referência, podendo acarretar rescisão do Contrato.
18.	Manter empregado que atue na prestação de serviço, tais como Preposto, Responsável Técnico e outros, sem qualificação para executar os serviços contratados.	Multa de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, limitada a 2,0%.
19.	Não substituir, imediatamente, o profissional que seja considerado inapto para os serviços a serem	Multa de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência,

Item	Ocorrência Administrativa	Glosa ou Multa
	prestados, seja por incapacidade técnica, atitude inconveniente, falta de urbanidade ou que venha a transgredir as normas disciplinares da CONTRATANTE.	sem prejuízo das demais penalidades e responsabilidade civil e criminal, podendo também ensejar a rescisão contratual.
20.	Deixar de apresentar mensalmente, no prazo definido, relação de todos os profissionais envolvidos na prestação dos serviços.	Glosa de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor relativo à fatura do mês corrente.
21	Deixar de apresentar a escala de profissionais que prestarão os serviços do Monitoramento de TI em escala 7x24x365.	Glosa de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor relativo à fatura do mês corrente.
22	Deixar de apresentar mensalmente, no prazo definido, parte ou todos os relatórios operacionais e gerenciais previstos nesse termo de referência.	Glosa de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor relativo à fatura do mês corrente.
23	Não zelar pelos equipamentos, serviços de TIC, local de trabalho e instalações da CONTRATANTE.	Glosa de 1,0% (um por cento) sobre o valor relativo à fatura do mês corrente.
24.	Não apresentar no prazo definido o projeto e cronograma de implantação das soluções de TIC necessárias a prestação do serviço.	Glosa de 0,1% (um décimo por cento) do valor relativo à fatura do mês corrente.
25.	Atraso em qualquer um dos casos: <ol style="list-style-type: none"> 1. Na implantação e adequação da solução de monitoração 2. Na adequação dos processos ITIL 3. Na adequação do catálogo de serviços 	Em cada caso, multa de 0,1% (um décimo por cento) do valor relativo a 12 meses do contrato por dia de atraso, observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 20 dias poderá implicar em inexecução parcial do objeto deste Termo de Referência, podendo acarretar rescisão do Contrato.
27.	Deixar de realizar ajustes e adequações na monitoração de serviços e ativos de TIC no prazo estipulado no catálogo de serviços.	Multa de 0,05% (cinco centésimos por cento) do valor relativo a 12 meses do contrato para cada dia de atraso até o limite de 20 (vinte) dias, para cada ocorrência.
28.	Não realizar a Estabilização de serviço ou solução de TIC no prazo estipulado, quando o mesmo for responsabilidade da CONTRATADA.	Multa de até 0,1% (um décimo por cento) do valor relativo a 12 meses do contrato para cada serviço ou solução de TIC não equalizada no prazo estipulado, limitado a 5% (cinco por cento), podendo ainda implicar em inexecução parcial do objeto deste

Item	Ocorrência Administrativa	Glosa ou Multa
		termo de referência, podendo acarretar rescisão do contrato.
29.	Não realizar o processo anual de Diagnóstico da Maturidade dos Processos ITIL.	Multa de 1% (um por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência.

Tabela 9 -- Previsão de sanções administrativas.

13.11 Todas as ocorrências de multa por descumprimento de NMSE poderá implicar a inexecução parcial do objeto deste Termo de Referência, podendo também acarretar a rescisão do Contrato.

13.12 Todas as sanções 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 no Edital e das demais cominações legais.

13.13 O descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação pelo contratado deverá dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções.

13.14 A CONTRATANTE deverá manter registro (*follow up*) das ocorrências verificadas e apuradas durante toda a vigência do contrato.

13.15 As ocorrências que, por qualquer motivo, não foram verificadas e apuradas no mês em que ocorreu o evento, quando chegar ao conhecimento da equipe de fiscalização deverão ser imediatamente registradas, verificadas e apuradas.

13.16 O acionamento da garantia de execução para ressarcimento do CONTRATANTE e para garantia do cumprimento das determinações estabelecidas em Contrato não desobriga a CONTRATADA da recomposição da garantia de execução nos prazos contratualmente previstos.

13.17

A aplicação das sanções previstas nesta Seção não exclui a aplicação das medidas definidas na seção 5 – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO.

13.18

No contexto desta Seção, considera-se atraso sujeito à aplicação de sanção o caso em que a CONTRATADA não conseguir cumprir os tempos máximos de atendimento previstos na 5 – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO, tanto por ausência de retorno satisfatório em tempo hábil quanto por falha da CONTRATADA, salvo nos casos motivados por situação que esteja fora do escopo de atuação desta (isto é, da CONTRATADA), conforme contratualmente definido.

13.19

O CONTRATANTE poderá aplicar multa de 25% sobre o valor total do Contrato em razão de descumprimento total da obrigação assumida, como no caso de recusa

injustificada do adjudicatário em assinar o Contrato dentro do prazo estabelecido pelo CONTRATANTE.

13.20

As regras apresentadas nesta Subseção dizem respeito especificamente aos profissionais da CONTRATADA que porventura venham a realizar serviços nas dependências do CONTRATANTE ou remotamente, tais como nos casos de treinamento, por exemplo.

13.21

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

13.22

Sem prejuízo de aplicação do disposto nos demais itens desta Seção, será aplicada multa equivalente a 20% sobre o valor total do Contrato por inexecução total do objeto do Contrato.

13.23

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

- a) Rescisão contratual;
- b) Sanção de Suspensão nos termos definidos na Lei nº 13.303/2016 e neste Termo de Referência.

Seção XIV - Do Pagamento

14.1 CONFORME RECOMENDA O ART. 89 DO RLC – REGULAMENTO DE COMPRAS E LICITAÇÕES DO BANPARÁ

14.2 Após medição, avaliação e aprovação do CONTRATANTE conforme condições contratuais, os serviços realizados pela CONTRATADA serão pagos mediante Faturas/Notas Fiscais relativas aos serviços e respectivas fases e/ou etapas efetivamente concluídos no período de apuração em questão e conforme os níveis de serviço apurados pelo agente de fiscalização do CONTRATANTE por ocasião do

recebimento parcial e/ou definitivo, isto é, conforme o respectivo fator de atendimento relacionado aos níveis de serviço previstos, sendo que:

14.3 Essas Notas Fiscais/Faturas não deverão ser emitidas sem o respectivo aceite formal, o qual se realiza exclusivamente por servidor(es) da CONTRATANTE devidamente designado(s) para tal fim, na qualidade de agente(s) de fiscalização, tanto nos casos de recebimento parcial — através de Termo de Recebimento Parcial — quanto no caso de recebimento definitivo — através de Termo de Recebimento Definitivo;

14.4 No contexto desta CONTRATAÇÃO, define-se “recebimento provisório” aquele que o CONTRATANTE realiza “no caso de aquisição de equipamentos e outros objetos em que seja necessário, para sua avaliação, que a posse dos mesmos seja transferida ao Banpará, sem representar qualquer tipo de aceite ou consideração sobre o adimplemento das obrigações pelo contratado”;

14.5 No contexto desta CONTRATAÇÃO, define-se “recebimento parcial” aquele “relativo a etapas ou parcelas do objeto, definidas no contrato ou nos documentos que lhe integram, representando aceitação da execução da etapa ou parcela”;

14.6 No contexto desta CONTRATAÇÃO, define-se “recebimento definitivo” aquele “relativo à integralidade do contrato, representando aceitação da integralidade do contrato e liberação do contratado tocante a vícios aparentes”;

14.7 No contexto desta CONTRATAÇÃO, conforme prevê o Art. 88 do RLC - Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará, a CONTRATADA deve ter ciência dos seguintes prazos:

- I. o recebimento provisório deverá ocorrer, a contar da comunicação por parte da CONTRATADA direcionada ao agente de fiscalização designado pelo CONTRATANTE, no prazo de até 05 (cinco) dias úteis;
- II. o recebimento parcial deverá ocorrer, a contar da comunicação por parte da CONTRATADA direcionada ao agente de fiscalização designado pelo CONTRATANTE, no prazo de até 05 (cinco) dias úteis;
- III. o recebimento definitivo deverá ocorrer, a contar da comunicação por parte da CONTRATADA direcionada ao agente de fiscalização designado pelo CONTRATANTE, no prazo de até 30 (trinta) dias úteis;

14.8 A Nota Fiscal/Fatura somente poderá ser emitida após o recebimento pela CONTRATADA do Termo de Recebimento Parcial ou após o recebimento do termo de recebimento definitivo, conforme for o caso, e o prazo para o CONTRATANTE realizar o pagamento será conforme estabelecido no instrumento de Contrato, não podendo tal prazo ser superior a 30 (trinta) dias úteis (a contar da data da emissão da Nota Fiscal/Fatura), conforme determina o Art. 89 do Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará;

14.9 Deverão ser respeitados o fluxo e as condições descritas nos demais itens desta Subseção, sem prejuízo das demais determinações contratuais.

14.10 Para efeito desta CONTRATAÇÃO, é disponibilizado pela CONTRATADA, por meio das atividades que constam como Objeto de Contratação, na forma de Pacote Mensal de Serviços ao CONTRATANTE, mediante o qual este (isto é, o CONTRATANTE) pode solicitar todos os serviços previstos no Objeto de contratação ou, ainda, uma parte destes, conforme a necessidade. Por esse Pacote Mensal de Serviços, desde que as solicitações do CONTRATANTE tenham sido efetivamente atendidas no período de apuração em questão, será realizado pagamento mensal fixo, considerando-se o cenário em que a CONTRATADA tenha cumprido os respectivos níveis mínimos de serviço mínimos de serviço, o valor mensal correspondente a esse

Pacote Mensal de Serviços será abatido por valores de redução calculados conforme critérios previstos na referida Seção V Níveis Mínimos de Serviços.

14.11 Com base no disposto no item anterior, não serão remuneradas à parte as atividades de Manutenção realizadas pela equipe da CONTRATADA citada no referido item (ainda que sejam serviços de Manutenção Evolutiva), uma vez que tais atividades fazem parte do Pacote Mensal de Serviços de que trata o mesmo item.

14.12 Mensalmente, a partir do primeiro dia útil após o encerramento do período de apuração, a CONTRATADA deverá entregar ao agente de fiscalização técnica designado pelo CONTRATANTE o Relatório do Pacote Mensal de Serviços, conforme serviços descritos nos respectivos itens que compõem o Objeto desta contratação, sintetizando neste as atividades do Pacote Mensal de Serviços que, durante o período de apuração, foram realizadas pela equipe da CONTRATADA.

14.13 A CONTRATADA deverá indicar no Relatório do Pacote Mensal de Serviços os níveis de serviço aferidos e os correspondentes valores de remuneração considerando-se o fator de atendimento do indicador de nível de serviço pertinente, sendo esta uma condição necessária para o CONTRATANTE emitir Termo de Recebimento Parcial (ou Termo de Recebimento Definitivo, se for o caso) em relação às atividades elencadas no Pacote Mensal de Serviços para o período de apuração em questão.

14.14 A partir do dia em que o CONTRATANTE formalizar o Recebimento Provisório ou a partir do vencimento do respectivo prazo máximo, o que ocorrer primeiro, iniciará a contagem do prazo para Recebimento Parcial das atividades elencadas no Relatório do Pacote Mensal de Serviços. Dentro desse prazo para Recebimento Parcial, o agente de fiscalização designado pelo CONTRATANTE deverá apurar o nível de serviço alcançado na execução dos serviços e aprovar ou não a entrega, bem como formalizar ou não o Recebimento Parcial e, conseqüentemente, autorizar ou não a emissão da respectiva Nota Fiscal/Fatura.

14.15 Caso identifique divergência nas informações apresentadas no Relatório do Pacote Mensal de Serviços ou caso verifique o descumprimento de outras obrigações contratuais por parte da CONTRATADA, o agente de fiscalização designado pelo CONTRATANTE deve comunicar o preposto da CONTRATADA, indicando, expressamente, o que deve ser corrigido e o prazo máximo para a correção, bem como deverá solicitar, se for o caso, a emissão de novo Relatório do Pacote Mensal de Serviços. A cada reapresentação desse relatório, abrem-se novamente os prazos para Recebimento Provisório e para Recebimento Parcial, conforme fluxo descrito no item anterior, podendo tais prazos — apenas nesta hipótese de correção — ser reduzidos à metade, se houver anuência do CONTRATANTE.

14.16 Apenas os serviços efetivamente concluídos e recebidos pelo CONTRATANTE deverão constar na Nota Fiscal/Fatura, sendo que esta deverá ser emitida somente após o agente de fiscalização designado pelo CONTRATANTE aprovar os respectivos serviços mediante Termo de Recebimento Parcial, documento este que se constitui no aceite formal dos serviços executados pela CONTRATADA, tanto para aqueles elencados no Relatório do Pacote Mensal de Serviços, conforme o caso. Em razão disso, essa Nota Fiscal/Fatura não poderá ser paga caso o profissional designado pelo CONTRATANTE identifique divergência em relação ao respectivo Relatório do Pacote Mensal de Serviços.

14.17 Em relação aos aspectos administrativos da Nota Fiscal/Fatura, inclusive com relação aos documentos de regularidade jurídico-fiscal, por exemplo, a CONTRATADA deverá cumprir as determinações previstas no instrumento de

Contrato e o MNP de Gestão e Fiscalização de Contratos de TI ou normativo similar e suas respectivas atualizações.

Seção XV - Da Fiscalização do Contrato

15.1 O gerenciamento e a fiscalização do Contrato visam acompanhar e garantir o adequado atendimento do Objeto contratado, além de outros aspectos contratualmente previstos, durante todo o período de execução contratual.

15.2 A ação ou omissão, total ou parcial, da fiscalização do CONTRATANTE não eximirá a CONTRATADA de responsabilidades na execução do Contrato.

15.3 O Contrato será gerenciado e fiscalizado por equipe designada pelo CONTRATANTE, a qual será composta pelos papéis de gestores e de agentes de fiscalização, assim definidos:

- I. Gestor do Contrato: Empregado da área demandante designado pela CONTRATANTE para acompanhar e coordenar as atividades dos fiscais e receber definitivamente o serviço (ato que concretiza os atestes), após análise dos relatórios apresentados pelas fiscalizações técnica demandante, TI e administrativa. É responsável também pelos procedimentos iniciais ou preparatórios, a fim de dar encaminhamento ao setor de contratos dos atos relativos a: prorrogações, alterações, reequilíbrio, pagamentos, eventuais sanções e extinção do contrato;
- II. Fiscal Técnico (Demandante de TI): é o Agente de Fiscalização da Área Demandante designado pela CONTRATANTE, cujo papel é fiscalizar todos os aspectos funcionais/negociais e TI durante a execução do contrato;
- III. Fiscal Administrativo: Empregado da área Demandante, designado pelo gestor do contrato para fiscalizar todos os aspectos administrativos da execução do contrato.

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

15.5 A CONTRATADA deverá cumprir quaisquer rotinas ou determinações contidas no Manual/Guia de Gestão e Fiscalização de Contratos e MNP de Gestão e Fiscalização dos Contratos de TI vigente da contratante e suas respectivas atualizações.

Subseção 1 - Fiscalização Técnica

15.1.1 Os Agentes de Fiscalização da Área de TI serão designados pelos respectivos gestores das áreas GESER (GERÊNCIA DE CENTRAL DE SERVIÇOS) e GEMON (GERÊNCIA DE MONITORAMENTO), ambas pertencentes a SUPRO — SUPERINTENDÊNCIA DE PRODUÇÃO DE TI, os quais dentro de suas competências, definiram os requisitos de Tecnologia da Informação descritos neste Termo de Referência. Quanto aos aspectos de Segurança da Informação, os tais serão fiscalizados pela SUROP — Superintendência de Gestão de Risco Operacional

Subseção 2 - Fiscalização Administrativa

15.2.1 Sem prejuízo da plena responsabilidade da CONTRATADA, a execução do contrato ao qual se vinculará este Termo de Referência será fiscalizada pela CONTRATANTE, por meio de funcionários a serem indicados por esta.

Subseção 3 - A fiscalização da execução do contrato abrange as seguintes rotinas:

Subseção 3.1 - Fiscalização Técnica

15.3.1.1 Avaliar a execução do objeto do contrato e sua qualidade, o cumprimento dos seus resultados e cronograma, devendo determinar a correção de falhas ou faltas por parte da Contratada de acordo com os níveis mínimos de serviço, bem como informar ao Gestor providências que importem disposição sobre o contrato, com as respectivas justificativas;

15.3.1.2 Acompanhar a execução do contrato com a finalidade de aferir se o tempo, o modo, bem como a quantidade e a qualidade da prestação dos serviços estão compatíveis com os indicadores de níveis mínimos de serviço estipulados no ato convocatório

15.3.1.3 Receber as etapas de obra, serviços ou fornecimentos mediante medições precisas e de acordo com as regras contratuais;

15.3.1.4 Determinar a correção de falhas ou faltas por parte da contratada, bem como, informar ao Gestor do contrato sobre providências que importem disposição sobre o contrato, com as respectivas justificativas (item 5 do Artigo 87 do RLC da CONTRATANTE);

15.3.1.5 Verificar se, na entrega de materiais, na execução de obras ou na prestação de serviços, as especificações, as quantidades e qualidade encontram-se de acordo com o estabelecido no instrumento contratual (item 5 do Artigo 87 do RLC);

15.3.1.6 Receber provisoriamente as aquisições, obras ou serviços sob sua responsabilidade; confeccionar e assinar o Termo de Recebimento Provisório, quando da entrega do objeto dos contratos de Solução de TI;

15.3.1.7 Confeccionar os Termos de Recebimento Parcial e Definitivo quando a área demandante do contrato for a DITEC;

15.3.1.8 Auxiliar o Gestor do Contrato no desempenho de outras atribuições e/ou atividades pertinentes com as anteriores elencadas, e presentes nos planos de execução e fiscalização do contrato;

15.3.1.9 Participar da elaboração _Plano de Execução do Contrato, Plano de Fiscalização do Contrato;

15.3.1.10 Participar de todas as reuniões convocadas pelo Gestor do Contrato, Fiscal Administrativo e Fiscal Técnico Demandante;

15.3.1.11 Participar das reuniões de iniciação e acompanhamento do contrato;

15.3.1.12 Participar e contribuir para a atualização da matriz de risco proveniente do edital do contrato, caso exista, durante a gestão do contrato;

15.3.1.13 Verificar e validar as entregas previstas no contrato;

15.3.1.14 Nos contratos de prestação de serviço verificar as RDM's implementadas, constatando a sua execução e o atingimento do objetivo previsto e se seus níveis de serviços foram alcançados;

15.3.1.15 Avaliar os relatórios de acompanhamento enviados mensalmente pela Contratada;

- 15.3.1.16 Assinar em conjunto com o gerente e superintendente os termos de recebimento parcial, definitivo e o de ordenação de pagamento;
- 15.3.1.17 Acompanhar o andamento das faturas emitidas pela Contratada;
- 15.3.1.18 Preparar, se for o caso, documento de solicitação de reajuste, repactuação e reequilíbrio econômico-financeiro, incluindo a documentação da Contratada para o Gestor avaliar;
- 15.3.1.19 Providenciar a atualização dos Termos de Confidencialidade, Zelo e Responsabilidade (Adendo II) e Ciência (Adendo III), sempre que ocorrerem inclusões de profissionais na equipe in loco da Contratada, encaminhar a SULOC/GECAD para anexar ao processo do contrato;
- 15.3.1.20 Encaminhar ao Gestor do Contrato a documentação pertinente para a formalização dos procedimentos quanto aos aspectos que envolvem prorrogação, alteração, pagamento, eventual aplicação de sanções, glosas referentes ao descumprimento dos níveis mínimos de serviço, extinção do contrato, dentre outros;
- 15.3.1.21 Preparar Nota Técnica referente a ocorrências de problemas e falhas no cumprimento do contrato;
- 15.3.1.22 Comunicar ao seu superior hierárquico as situações que exigirem decisões e providências definitivas e fora da sua alçada de atuação.

Subseção 3.2 - Fiscalização Administrativa

- 15.3.2.1 Acompanhar a correção e a readequação das faltas cometidas pela Contratada, quanto à documentação e outros aspectos administrativos do contrato;
- 15.3.2.2 Acompanhar e fiscalizar os aspectos administrativos do contrato;
- 15.3.2.3 Registrar as faltas cometidas pela contratada e manter o histórico do contrato organizado;
- 15.3.2.4 Acompanhar o edital do contrato, caso exista;
- 15.3.2.5 Comunicar ao Gestor do Contrato as situações que exigirem decisões e providências definitivas;
- 15.3.2.6 Verificar se a Contratada realizou o cumprimento da garantia contratual, caso não tenha realizado cobrar e acompanhar o cumprimento desta prestação; • Controlar as faturas encaminhadas para pagamento;
- 15.3.2.7 Receber documentos relativos ao contrato, respondendo ou encaminhando à autoridade competente para as providências cabíveis;
- 15.3.2.8 Certifica-se, mensalmente, que a Contratada mantém as condições iniciais de habilitação, devendo, em caso de irregularidade, comunicar o fato ao gestor do contrato para adoção das providências cabíveis;
- 15.3.2.9 Participar de todas as reuniões convocadas pelo Gestor do Contrato, Fiscal Técnico de TI e Fiscal Técnico Demandante;
- 15.3.2.10 Participar das reuniões de iniciação e acompanhamento do contrato;
- 15.3.2.11 Participar e contribuir para a atualização da matriz de risco proveniente do edital do contrato, caso exista, durante a gestão do contrato.

Seção XVI - Das Disposições gerais

16.1 A cada ano de vigência do Contrato será efetuada a avaliação dos limites em vigor para os indicadores de níveis de serviço. Caso seja identificada a necessidade de alteração nos indicadores de desempenho, por se demonstrarem obsoletos, por exemplo, estes poderão ser modificados em comum acordo entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA.

16.2 Por decisão consensual das partes, em função do item anterior, poderá ser celebrado Termo Aditivo ao Contrato com Níveis Mínimos de Serviço ajustados, observando-se a legislação pertinente e as regras definidas neste Termo de Referência.

ADENDO I - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇO**CARTA DE APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA**

Ao BANCO DO ESTADO DO PARÁ S.A.
Av. Presidente Vargas, n. 251, Ed. BANPARÁ – 1º andar
Comércio, Belém/PA, CEP 66.010-000
Ref: Edital de Licitação n./.....

Objeto: Operacionalização e Suporte, incluindo atendimentos de 1º nível, da Central de Serviços de TI (Service Desk); e Operacionalização e Suporte, incluindo atendimentos de 1º nível, do Monitoramento de TI do Banco do Estado do Pará S.A - BANPARÁ; Serviços de Suporte Especializado em Soluções de ITSM e de Monitoramento de TI usadas pelo BANPARÁ; Locação de Novas Licenças e Renovação de Suporte de Licenças Perpétuas do Cherwell Service Management (Solução de Gerenciamento de Serviços de TI - ITSM) em uso no BANPARÁ; pelo prazo de execução de 12 (doze) meses, com possibilidade de renovação ou prorrogação nos termos da Lei e conforme dispuser o instrumento contratual.

Prezados senhores,

A, inscrita no CNPJ sob o n., sediada(endereço completo)....., com o telefone para contato n. (.....)-..... e email, por intermédio do seu representante legal o(a) Sr.(a),(cargo)....., portador(a) da Carteira de Identidade n. e do CPF n., residente e domiciliado(a) no(endereço completo)....., tendo examinado as condições do edital e dos anexos que o integram, apresenta a proposta comercial relativa à licitação em epígrafe, assumindo inteira responsabilidade por quaisquer erros ou omissões que tiverem sido cometidos quando da preparação da mesma:

1. Propõe-se o Valor Total de R\$(.....).

Item	Objeto	Descrição	Quantidade	Unidade	Faturamento	Total Mensal	Total Anual
1	Renovação de Manutenção e Suporte para Licenças Perpétuas do Cherwell ITSM	Produto	42	Licença	Anual		
2	Locação de Novas Licenças Cherwell	Produto	65	Licença	Anual		

	ITSM com Suporte						
3	Operacionalização da Central de Serviços de TI	Serviço	1	Mês	Mensal		
4	Operacionalização do Monitoramento de TI	Serviço	1	Mês	Mensal		
5	Serviços de Suporte Especializado	Serviço	1	Mês	Mensal		
6	Serviços de Supervisão dos Serviços (Preposto)	Serviço	1	Mês	Mensal		
Valor Total (R\$)							
Valor Global por extenso:							

2. No valor total proposto estão englobados todos os custos e despesas previstos no Edital do Pregão Eletrônico nº/....., tais como: custos diretos e indiretos, tributos, encargos sociais, trabalhistas e previdenciários, seguros, taxas, lucro, uniformes, alimentação, transporte, plano de assistência médico-hospitalar e odontológica e outros necessários ao cumprimento integral do objeto.

3. Junta-se detalhamento da proposta.

A execução dos serviços que constam como Objeto deste Adendo será composta da seguinte maneira:

- **Item-1: Renovação de Manutenção e Suporte Oficial de 42 licenças perpétuas da Solução Cherwell ITSM** pertencentes ao BANPARÁ, o que irá permitir: direito a atualização de versão da Solução Cherwell ITSM, implementação de Melhorias e Correções quando recomendadas pela Fabricante e disponibilidade de acesso para 42 usuários diferentes simultaneamente na Solução Cherwell ITSM;
- **Item-2: Locação de 65 Novas Licenças da Solução Cherwell ITSM, incluindo Manutenção e Suporte Oficial**, o que irá permitir: direito a atualização de versão da Solução Cherwell ITSM, implementação de Melhorias e Correções quando recomendadas pela Fabricante e disponibilidade de acesso para 58 usuários diferentes simultaneamente na Solução Cherwell ITSM;
- **Item-3: Prestação de serviços exclusivos referentes a operacionalização**

da Central de Serviços de TI do BANPARÁ (item 3 da Subseção I da Seção I deste Termo de Referência), em regime de horário comercial (07 as 19h), na forma de Pacote Mensal de Serviços, incluindo as seguintes atividades: Atendimento e orientação aos usuários, recepção e registro de incidentes de TI no Sistema de Gestão de Serviços (Service Desk) usado pelo BANPARÁ, atendimento e suporte de 1º nível, atendimento de solicitações de serviços e acessos, resolução de problemas conhecidos que possuam roteiros de atendimento homologados pela CONTRATANTE, atualização e/ou criação de documentação dos sistemas atendidos pela Central de Serviços, atualização de Base de Conhecimento e Base de Erros Conhecidos, Criação de Filtros de Consultas, Geração de Relatórios, Repasse de Conhecimento dos Fluxos de Atendimento e Operacionalização de Sistemas para equipe do quadro da CONTRATANTE. Para este Pacote Mensal de Serviços serão necessários 06 (seis) Analistas de Suporte e Operação;

- **Item-4: Prestação dos serviços exclusivos referentes a operacionalização do Monitoramento de TI do BANPARÁ** (item 4 da Subseção I da Seção I deste Termo de Referência), em regime de escala 7x24x365, na forma de Pacote Mensal de Serviços, incluindo as seguintes atividades: Monitoramento de Serviços, Aplicações, Bancos de Dados, Links de Comunicação, Processamento de Cargas das Agências e acionamento das respectivas equipes de Suporte de 2º nível, dentre outros serviços a serem solicitados pela área Gestora; Atendimento e Orientação aos usuários; Suporte de 1º nível; Operacionalização das Soluções Tecnológicas usadas no Monitoramento de TI da CONTRATANTE, tais como: (Zabbix, Grafana, Sysgetec, BPMonitor, Docuwiki e netScout-nGeniusone), abertura e acompanhamento de demandas no Sistema de Gestão de Serviços (Service Desk) usado pela CONTRATANTE, Atualização de Base de Conhecimento e Base de Erros Conhecidos, Criação de Filtros de Consultas, Geração de Relatórios, Repasse de Conhecimento dos Fluxos de Atendimento e operacionalização de Sistemas para equipe do quadro da CONTRATANTE. Para este Pacote Mensal de Serviços serão necessários 09 (nove) Analistas de Monitoramento de Ativos;
- **Item-5: Prestação de Serviços de Suporte Especializado** (item 5 da Subseção I da Seção I deste Termo de Referência), em regime de horário comercial, na forma de Pacote Mensal de Serviços, para a Central de Serviços e para o Monitoramento de TI do BANPARÁ, sendo:
 - Suporte Especializado na Solução Cherwell ITSM da Central de Serviços de TI da CONTRATANTE, incluindo as seguintes atividades: suporte, manutenção, configurações gerais, customização, configuração de registro de logs, revisão e implementação de política de backup e contingência, implementação de Melhorias (Criação de Novos Gráficos, Criação de novos painéis de atendimento, dentre outros a serem solicitados pela área Gestora), Revisão de fluxos de atendimento de incidentes, revisão de Catálogo de Serviços, revisão de processos do framework ITIL v3 adotados pela Central de Serviços de TI do BANPARÁ (Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Mudanças, Catálogo de Serviços, Base de Conhecimento, Base de Erros Comuns) no mínimo; e repasse de conhecimento para equipe do BANPARÁ. Para este serviço será

necessário 01 (um) Analista Especialista Certificado na Solução Cherwell Service Manager (versão 9.2 ou superior)

- Suporte Especializado nas Soluções Zabbix, Grafana, Sysgetec, BPMonitor, Docuwiki e netScout-nGeniuesOne do Monitoramento de TI da CONTRATANTE, incluindo as seguintes atividades: suporte, manutenção, configurações gerais, configuração de registro de logs, revisão e implementação de política de backup e contingência, customização e Melhoria dessas soluções, criação de novos gráficos e dashboards analíticos; e repasse de conhecimento para equipe do quadro do BANPARÁ, dentre outras demandas que poderão ser solicitadas pela área Gestora. Para este Serviço serão necessários 03 (três) Analistas Especialistas, sendo: 01 (um) Analista Especialista nas soluções tecnológicas Zabbix (versão 3.4 ou superior) e Grafana (versão 6.1 ou superior); 01 (um) Analista Especialista nas linguagens de programação PHP/Javascript para atividades referentes as soluções BPmonitor, Sysgetec e Docuwiki; e 01 (um) Analista Especialista Certificado na Solução nGeniusOne –netScout

- **Item-6: Prestação de Serviços de Supervisão (Preposto)** (item 6 da Subseção I da Seção I deste Termo de Referência), em horário comercial, na forma de Pacote Mensal de Serviços, incluindo as seguintes atividades: supervisão dos serviços executados relacionados a Prestação de Serviços da Central de Serviços e do Monitoramento de TI por meio da CONTRATADA, sendo o elo administrativo entre o BANPARÁ e a própria CONTRATADA, garantindo que o atendimento prestado ao BANPARÁ seja realizado de forma satisfatória e eficaz. Para este serviço será necessário 01 (um) Preposto

4. Que, em relação às prerrogativas da Lei Complementar n. 123/2016, o proponente:

() Enquadra-se como microempresa, empresa de pequeno porte ou equivalente legal, nos termos previsto no Decreto n. 8.538/2015, conforme certidão expedida pela Junta Comercial ou Cartório de Registro em anexo.

Ainda, que:

() É optante do Simples Nacional, submetendo-se à alíquota de%, apurada com base no faturamento acumulado dos últimos 12 (doze) meses.

() Não é optante do Simples Nacional.

() Não se enquadra na condição de microempresa, empresa de pequeno porte ou equivalente legal.

5. Essa proposta é válida por **120 (cento e vinte) dias**, contados da data prevista para abertura da sessão.

6. Até que o contrato seja assinado, esta proposta constituirá um compromisso da empresa....., observadas as condições do edital. Caso esta proposta não venha a ser aceita para contratação, o BANPARÁ fica desobrigado de qualquer responsabilidade referente à presente proposta.

7. Os pagamentos serão efetuados em conformidade com as condições estabelecidas no termo de referência e na minuta do contrato.

8. Devem ser utilizados, para quaisquer pagamentos, os dados bancários a seguir:

BANCO: 037

AGÊNCIA:

CONTA CORRENTE:

IMPORTANTE: Caso não seja informado desde já, nos campos acima citados, a agência e conta aberta no Banco do Estado do Pará, em cumprimento ao art. 2º do Decreto Estadual n.º 877/2008 de 31/03/2008, **O LICITANTE VENCEDOR DEVERÁ APRESENTAR A SEGUINTE DECLARAÇÃO:**

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

9. Por fim, declara conhecer e aceitar as condições constantes do edital do Pregão Eletrônico n. / e de seus anexos.

.....
(Local e Data)

.....
(Representante legal)

ADENDO II – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, ZELO E RESPONSABILIDADE SOBRE OS BENS DE INFORMAÇÃO DO BANCO DO ESTADO DO PARÁ S.A

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

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

II – Seguir os Manuais de Normas e Procedimentos da área de Gestão de Riscos Operacionais, Manual de Boas Práticas de Segurança da Informação;

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

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

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

VI – Instalar e utilizar nos ambientes computacionais disponibilizados pelo BANPARÁ somente softwares desenvolvidos ou adquiridos pelo BANPARÁ;

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

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

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

Belém, ____ de _____ de 20____.

[Nome]

[Razão social da empresa contratada]

ADENDO III – TERMO DE CIÊNCIA

1 – Identificação do contrato

Processo nº: _____

Contrato nº: ____/____

Vigência do Contrato: _____

Contratado: _____

Objeto: _____

Por este instrumento, os empregados listados abaixo declaram ter ciência do teor do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo firmado entre a [NOME DA EMPRESA CONTRATADA] e o Banco do Estado do Pará S/A - Banpará, bem como das normas de segurança vigentes nesta última.

Nº	Nome do Empregado	Matrícula	Assinatura

Belém, ____ de _____ de 20____.

[Nome Preposto]
[Razão social da empresa contratada]

Objetivo: obter comprometimento formal dos empregados da contratada diretamente envolvidos no projeto, sobre o conhecimento da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes no Banco do Estado do Pará S/A - Banpará

ADENDO IV – DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATO IMPEDITIVA A CONTRATAÇÃO
--

(Modelo)

[Nome da empresa], CNPJ n.º _____ sediada [Endereço completo], declara sob as penas da lei, que até a presente data, inexistente fato superveniente impeditivo para sua contratação, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.

Local e Data

Nome e Identidade do Declarante

ADENDO V - MODELOS DE ATESTADOS E DECLARAÇÕES
--

INSTRUÇÕES GERAIS:

- 1.** As **declarações** deverão ser emitidas em papel timbrado do Licitante, devendo conter o nome, cargo/função, CPF, dados do documento de identidade e o telefone e e-mail de contato do(s) seu(s) representante(s) legal(ais), o(s) qual(is) deverá(ão) constar da indicação a ser apresentada na licitação;

- 2.** Os **atestados** deverão ser emitidos:
 - 2.1.** por empresas privadas brasileiras ou órgãos ou entidades da Administração Pública direta ou indireta; e

 - 2.2.** em papel timbrado do Atestante, devendo conter nome, cargo/função, CPF, dados do documento de identidade e o telefone e e-mail de contato do seu representante, ou qualquer outra forma de que o BANPARÁ possa se valer para estabelecer contato;

 - 2.3.** No caso de apresentação de documentos emitidos no exterior, estes deverão ser traduzidos por tradutor juramentado

- 3.** Os modelos de atestados e declarações foram inseridos no Termo de Referência com o objetivo de padronizar as informações apresentadas, facilitar os trabalhos de análise e julgamento pela Comissão de Licitação e evitar que os licitantes sejam inabilitados em razão de falhas ou insuficiência nas informações indicadas. Caso sejam apresentados documentos em formatação diversa, estes deverão contemplar as informações mínimas necessárias à comprovação das exigências para efeitos de habilitação e contratação.

- 4.** Os atestados e declarações solicitados no Termo de Referência, que não tiverem modelo definido neste Adendo, deverão ser elaborados em formato livre seguindo as mesmas instruções gerais acima.

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

Data de Emissão do Atestado: _____

Empresa : _____

Nome Fantasia: _____

CNPJ: _____

ATESTAMOS, para fins de comprovação junto ao Banco do Estado do Pará S.A. – BANPARÁ S.A., que a empresa acima referida executou ou vem executando serviços “que constam como Objeto do Termo de Referência, os quais foram executados no período de “data inicial” até “data final”.

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

(Localidade), (dia) de (mês) de 2021.

Representante da Empresa Atestante:

Nome:

Cargo / Função:

CPF: Telefone:.....

E-mail:

Documento de Identidade (número,data,emissor):

OBS.:

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

**MODELO 2 - DECLARAÇÃO DE QUE DISPÕE DE PROFISSIONAIS COM OS
PERFIS E CERTIFICAÇÕES DESCRITOS NO TERMO DE REFERÊNCIA**

DECLARAÇÃO

Data: _____

Empresa Licitante: _____

CNPJ: _____

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

- Profissionais com os perfis descritos no **SEÇÃO XIX – DA EQUIPE TÉCNICA DA CONTRATADA – do Termo de Referência do Termo de Referência Nº XXXXXX/2019 e item XXX** e que os mesmos possuem conhecimento da plataforma do BANPARÁ, a serem designados quando solicitado pelo BANPARÁ, para a prestação de serviços.

(Localidade), *(dia)* de *(mês)* de 2021.

Representante Legal da Empresa Licitante:

Nome:

Cargo / Função:

CPF:Telefone:.....

E-mail:

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

ADENDO VI - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS - SOFTWARES DE APOIO

1. Há, na presente contratação, softwares de apoio fornecidos pelo CONTRATANTE de uso obrigatório pela CONTRATADA.
2. É responsabilidade da contratada capacitar sua equipe na utilização dos softwares fornecidos pelo CONTRATANTE.
3. A aprovação de solicitação da CONTRATADA para uso de outras ferramentas ou a codificação direta de rotinas em substituição aos softwares de uso obrigatório será prerrogativa exclusiva do CONTRATANTE. A solicitação da CONTRATADA deverá ser fundamentada em justificativa técnica onde fique demonstrado não ser viável ou não ser vantajosa a utilização do software fornecido pelo CONTRATANTE.
4. Nessa situação, o fornecimento de software pela CONTRATADA não trará ônus para o CONTRATANTE, devendo a CONTRATADA fornecer as licenças necessárias, treinamento e o suporte técnico.

Correio Eletrônico

A tecnologia servidora Microsoft Exchange é a atual solução para prover serviço de correio eletrônico no contratante. O software cliente instalado é o Outlook 2010 (ou versão atualizada estável).

Sistema de controle de acesso e concessão de perfis

A Solução deverá ser integrada com os sistemas em uso no contratante.

Controle de demandas

A CONTRATADA deverá utilizar o sistema de controle de demandas disponibilizado pelo CONTRATANTE. As licenças necessárias são providas pelo CONTRATANTE. O sistema utilizado é o Cherwell Service Management.

Banco de Dados

Microsoft SQL Server e Oracle.

Sistema Operacional

Para os trabalhos de desenvolvimento para suporte a serem realizados pela CONTRATADA, o sistema operacional disponibilizado é o Windows 10.

Antivírus

McAfee VirusScan Enterprise.

ADENDO VII - DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DAS CONDIÇÕES DE SUSTENTABILIDADE

[Nome da empresa], CNPJ n.º _____ sediada [Endereço completo], declara sob as penas da lei, que: a) Não permite a prática de trabalho análogo ao escravo ou qualquer outra forma de trabalho ilegal, bem como implementa esforços junto aos seus respectivos fornecedores de produtos e serviços, a fim de que esses também se comprometam no mesmo sentido. b) Não emprega menores de 18 anos para trabalho noturno, perigoso ou insalubre, e menores de dezesseis anos para qualquer trabalho, com exceção a categoria de Menor Aprendiz. c) Não permite a prática ou a manutenção de discriminação limitativa ao acesso na relação de emprego, ou negativa com relação a sexo, origem, raça, cor, condição física, religião, estado civil, idade, situação familiar ou estado gravídico, bem como a implementa esforços nesse sentido junto aos seus respectivos fornecedores. d) Respeita o direito de formar ou associar-se a sindicatos, bem como negociar coletivamente, assegurando que não haja represálias. e) Buscará a incorporação em sua gestão dos Princípios do Pacto Global, disponível em <http://www.pactoglobal.org.br/artigo/56/Os-10-principios>, bem como o alinhamento com as diretrizes da Política de Responsabilidade Socioambiental do Banpará disponível em <http://www.banpara.b.br/media/187386/prsa.pdf>. f) Protege e preserva o meio ambiente, bem como busca prevenir e erradicar práticas que lhe sejam danosas, exercendo suas atividades em observância dos atos legais, normativos e administrativos relativos às áreas de meio ambiente, emanadas das esferas federal, estaduais e municipais e implementando ainda esforços nesse sentido junto aos respectivos fornecedores; g) Desenvolve suas atividades respeitando a legislação ambiental, fiscal, trabalhista, previdenciária e social locais, bem como os demais dispositivos legais relacionados a proteção dos direitos humanos, abstendo-se de impor aos colaboradores condições ultrajantes, sub-humanas ou degradantes de trabalho. Para o disposto desse artigo define-se: i. “Condições ultrajantes”: condições que expõe o indivíduo de forma ofensiva, insultante, imoral ou que fere ou afronta os princípios ou interesses normais, de bom senso, do indivíduo. ii. “Condições sub-humanas”: tudo que está abaixo da condição humana como condição de degradação, condição de degradação abaixo dos limites do que pode ser considerado humano, situação abaixo da linha da pobreza. iii. “Condições degradantes de trabalho”: condições que expõe o indivíduo à humilhação, degradação, privação de graus, títulos, dignidades, desonra, negação de direitos inerentes à cidadania ou que o condicione à situação de semelhante à escravidão.

Local e Data

Nome e Identidade do Declarante

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

Ao BANCO DO ESTADO DO PARÁ S.A.
Av. Presidente Vargas, nº 251, Ed. BANPARÁ – 1º andar
Comércio, Belém/PA, CEP 66.010-000

Ref: Edital de Licitação nº/.....
Objeto:.....

Prezados senhores,

A, inscrita no CNPJ sob o nº, sediada(endereço completo)....., com o telefone para contato nº (.....)..... e email, por intermédio do seu representante legal o(a) Sr.(a),(cargo)....., portador(a) da Carteira de Identidade nº e do CPF nº, residente e domiciliado(a) no(endereço completo)....., DECLARA, para os devidos fins legais, que a empresa não incorre em nenhum dos impedimentos para participar de licitações e ser contratada, prescritos no art. 38 da Lei nº 13.303/2016, quais sejam:

- (i) cujo administrador ou sócio detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital social seja diretor ou empregado da empresa pública ou sociedade de economia mista contratante;
- (ii) suspensa pela empresa pública ou sociedade de economia mista;
- (iii) declarada inidônea pela União, por Estado, pelo Distrito Federal ou pela unidade federativa a que está vinculada a empresa pública ou sociedade de economia mista, enquanto perdurarem os efeitos da sanção;
- (iv) constituída por sócio de empresa que estiver suspensa, impedida ou declarada inidônea;
- (v) cujo administrador seja sócio de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea;
- (vi) constituída por sócio que tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;
- (vii) cujo administrador tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;
- (viii) que tiver, nos seus quadros de diretoria, pessoa que participou, em razão de vínculo de mesma natureza, de empresa declarada inidônea.

Aplica-se a vedação também:

- (i) à contratação do próprio empregado ou dirigente, como pessoa física, bem como à participação dele em procedimentos licitatórios, na condição de licitante;
- (ii) a quem tenha relação de parentesco, até o terceiro grau civil, com:
 - a) dirigente de empresa pública ou sociedade de economia mista;

b) empregado de empresa pública ou sociedade de economia mista cujas atribuições envolvam a atuação na área responsável pela licitação ou contratação;

c) autoridade do ente público a que a empresa pública ou sociedade de economia mista esteja vinculada.

(iii) cujo proprietário, mesmo na condição de sócio, tenha terminado seu prazo de gestão ou rompido seu vínculo com a respectiva empresa pública ou sociedade de economia mista promotora da licitação ou contratante há menos de 06 (seis) meses.

.....
(Local e Data)

.....
(representante legal)

ANEXO III - MINUTA DE INSTRUMENTO DE CONTRATO

Contrato nº/.....

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

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

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. O presente contrato tem como objeto CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE OPERACIONALIZAÇÃO E SUPORTE, INCLUINDO ATENDIMENTOS DE 1º NÍVEL, DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TI (SERVICE DESK); E OPERACIONALIZAÇÃO E SUPORTE, INCLUINDO ATENDIMENTOS DE 1º NÍVEL, DO MONITORAMENTO DE TI DO BANCO DO ESTADO DO PARÁ S.A - BANPARÁ; SERVIÇOS DE SUPORTE ESPECIALIZADO EM SOLUÇÕES DE ITSM E DE MONITORAMENTO DE TI USADAS PELO BANPARÁ; LOCAÇÃO DE NOVAS LICENÇAS E RENOVAÇÃO DE SUPORTE DE LICENÇAS PERPÉTUAS DO CHERWELL SERVICE MANAGEMENT (SOLUÇÃO DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI - ITSM) EM USO NO BANPARÁ; pelo prazo de execução de 12 (doze) meses, com possibilidade de renovação ou prorrogação nos termos da Lei, conforme especificações, exigências e condições estabelecidas no edital e seus Anexos.

1.2. O presente contrato decorre do processo nº **1047/2021**, realizado pelo edital da licitação do PE nº **034/2021**.

2. CLÁUSULA SEGUNDA – ADENDOS

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

Adendo 1 – Edital / Anexos / Termo de Referência.

Adendo 2 – Proposta de Preços.

Adendo 3 – Declaração de Conformidade ao art.38 da Lei nº 13.303/2016.

Adendo 4 – Declaração de Cumprimento das Condições de Sustentabilidade.

Adendo 5 – Termo de Compromisso de Política Anticorrupção.

2.2 Este contrato e seus adendos são considerados como um único termo e suas regras deverão ser interpretados de forma harmônica. Em caso de divergência insuperável entre as regras deste contrato e os seus adendos, prevalecerão as regras deste contrato e, na sequência, na ordem dos adendos.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – PRAZOS

3.1 O prazo de vigência desta contratação é de **12 (doze) meses**, contados da assinatura do Contrato.

3.2 Os prazos previstos neste contrato, de execução e vigência, poderão ser prorrogados, durante a vigência contratual, com a aquiescência da CONTRATADA, por meio de termo aditivo.

4 CLÁUSULA QUARTA – VALOR DO CONTRATO E RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

4.1 Como contrapartida à execução do objeto do presente contrato, o BANPARÁ deve pagar à CONTRATADA o valor total de, conforme o valor da tabela abaixo e nas condições estabelecidas no **Termo de Referência (ANEXO I** do Edital e Adendo 1 deste contrato):

Item	Objeto	Descrição	Quantidade	Unidade	Faturamento	Total Mensal	Total Anual
1	Renovação de	Produto	42	Licença	Anual		

	Manutenção e Suporte para Licenças Perpétuas do Cherwell ITSM						
2	Locação de Novas Licenças Cherwell ITSM com Suporte	Produto	65	Licença	Anual		
3	Operacionalização da Central de Serviços de TI	Serviço	1	Mês	Mensal		
4	Operacionalização do Monitoramento de TI	Serviço	1	Mês	Mensal		
5	Serviços de Suporte Especializado	Serviço	1	Mês	Mensal		
6	Serviços de Supervisão dos Serviços (Preposto)	Serviço	1	Mês	Mensal		
Valor Total (R\$)							

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

5 CLÁUSULA QUINTA – GARANTIA

5.1 Para garantia do fiel e perfeito cumprimento de todas as obrigações ora ajustadas, a CONTRATADA deve, dentro de 10 (dez) dias úteis, contados a partir da

assinatura do contrato, apresentar garantia ao BANPARÁ, no valor equivalente a 5% (cinco por cento) do valor total desta contratação, que deve cobrir o período de execução do contrato e estender-se até 3 (três) meses após o término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação contratual e complementada em casos de aditivos e apostilas para reajustes.

5.1.1 A CONTRATADA deve prestar garantia numa das seguintes modalidades:

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

- i. Estatuto Social e ata de posse da diretoria da Instituição Financeira;
- ii. Quando Procuradores, encaminhar as procurações devidamente autenticadas, com poderes específicos para representar a Instituição Financeira;
- iii. Balanços Patrimoniais e Demonstração de Resultado dos últimos dois anos, acompanhado das notas explicativas e respectivos pareceres do Conselho de Administração e Auditores Independentes;
- iv. Memória de cálculo do Índice de Adequação de Capital (Índice da Basileia) e Índice de Imobilização, comprovando que a instituição financeira está enquadrada no limite estabelecido pelo Banco Central, para comparação e validação com os dados disponíveis no “site” do Banco Central do Brasil (www.bcb.gov.br).

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

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

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

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

5.2 A inobservância do prazo fixado nesta Cláusula para apresentação da garantia acarreta a aplicação de multa de 0,1% (um centésimo por cento) sobre o valor total do contrato, por dia de atraso, limitada a 2,5% (dois vírgula cinco por cento) sobre o valor total do contrato.

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

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

5.3 A garantia deve ser considerada extinta:

- a)** Com a devolução da apólice, carta-fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do BANPARÁ, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato; ou
- b)** Após 3 (três) meses do término da vigência do presente contrato.

6 CLÁUSULA SEXTA – EXECUÇÃO DO CONTRATO

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

6.2 A CONTRATADA deverá executar o objeto especificado nos detalhamentos deste instrumento de contrato, cumprindo todas as obrigações e responsabilidades a si indicadas no Termo de Referência (**ANEXO I** do Edital e Adendo 1 deste contrato):

6.2.1 O BANPARÁ deverá acompanhar e assegurar as condições necessárias para a execução do contrato, cumprindo rigorosamente todas as obrigações e responsabilidades a si indicadas no Termo de Referência (**ANEXO I** do Edital e Adendo 1 deste contrato).

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

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

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

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

- a)** O prazo da suspensão, que pode ser prorrogado, se as razões que a motivaram não estão sujeitas ao controle ou à vontade do gestor do contrato;
- b)** Se deve ou não haver desmobilização, total ou parcial, e quais as atividades devem ser mantidas pela CONTRATADA;
- c)** O montante que deve ser pago à CONTRATADA a título de indenização em relação a eventuais danos já identificados e o procedimento e metodologia para apurar valor de indenização de novos danos que podem ser gerados à CONTRATADA.

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

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

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

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

6.8.1 Na hipótese prevista neste subitem, a CONTRATADA deve submeter ao BANPARÁ, por escrito, todas as medidas que lhe parecerem oportunas, com vistas a reduzir ou eliminar as dificuldades encontradas, bem

como os custos envolvidos. O BANPARÁ compromete-se a manifestar-se, por escrito, no prazo máximo de 10 (dez) dias consecutivos, quanto à sua aprovação, recusa ou às disposições por ela aceitas, com seus custos correlatos.

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

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

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

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

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

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

E-mail BANPARÁ -

E-mail CONTRATADA -

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

6.12.2 Os prazos indicados nas comunicações iniciam em 2 (dois) dias úteis a contar da data de envio do e-mail.

6.12.3 As partes estão obrigadas a comunicarem uma a outra, com 5 (cinco) dias de antecedência, qualquer alteração nos respectivos e-mails. No caso de falha ou problema técnico, as partes devem comunicar, uma a outra, em até 5 (cinco) dias.

7 CLÁUSULA SÉTIMA – RECEBIMENTO

7.1 O BANPARÁ, por meio do agente de fiscalização técnica, deve HOMOLOGAR os produtos entregues e os serviços executados conforme as regras estabelecidas no Termo de Referência, Adendo 1 deste contrato.

8 CLÁUSULA OITAVA – CONDIÇÕES DE FATURAMENTO E PAGAMENTO

8.1 Os pagamentos serão efetuados conforme as regras estabelecidas no Termo de Referência, Adendo 1 deste contrato.

8.2 O pagamento será condicionado ao recebimento dos serviços por etapas e nos percentuais, conforme Termo de Referência (Adendo 1 deste contrato), e somente após validação do responsável do BANPARÁ pelo projeto. O pagamento será efetuado mediante a apresentação de Nota Fiscal/Fatura pela CONTRATADA à unidade de gestão de contrato do BANPARÁ, que deve conter o detalhamento da etapa executada, com especificações dos serviços efetuados, o número do contrato, a agência bancária e conta corrente na qual deve ser depositado o respectivo pagamento.

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

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

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

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

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

9 CLÁUSULA NONA – DA INEXISTÊNCIA DE VÍNCULO EMPREGATÍCIO

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

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

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

- a)** Reconhecimento judicial de titularidade de vínculo empregatício de prepostos seus com o **CONTRATANTE**, ou qualquer empresa do mesmo grupo econômico;
- b)** Reconhecimento judicial de solidariedade ou subsidiariedade do **CONTRATANTE** ou qualquer outra empresa do mesmo grupo econômico no cumprimento das obrigações previdenciárias da **CONTRATADA**.

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

10 CLÁUSULA DÉCIMA – ALTERAÇÕES INCIDENTES SOBRE O OBJETO DO CONTRATO
--

10.1 A alteração incidente sobre o objeto do contrato deve ser consensual e pode ser quantitativa, quando importa acréscimo ou diminuição do objeto do contrato, ou qualitativa, quando a alteração diz respeito a características e especificações técnicas do objeto do contrato.

10.1.1 A alteração quantitativa sujeita-se aos limites previstos nos § 1º e 2º do artigo 81 da Lei n. 13.303/2016, devendo observar o seguinte:

- a)** A aplicação dos limites deve ser realizada separadamente para os acréscimos e para as supressões, sem que haja compensação entre os mesmos;
- b)** Deve ser mantida a diferença, em percentual, entre o valor global do contrato e o valor orçado pelo BANPARÁ, salvo se o fiscal técnico do contrato apontar justificativa técnica ou econômica, que deve ser ratificada pelo gestor do contrato;

10.1.2 A alteração qualitativa não se sujeita aos limites previstos nos § 1º e 2º do artigo 81 da Lei n. 13.303/2016, devendo observar o seguinte:

- a)** Os encargos decorrentes da continuidade do contrato devem ser inferiores aos da rescisão contratual e aos da realização de um novo procedimento licitatório;
- b)** As consequências da rescisão contratual, seguida de nova licitação e contratação, devem importar prejuízo relevante ao interesse coletivo a ser atendido pela obra ou pelo serviço;
- c)** As mudanças devem ser necessárias ao alcance do objetivo original do contrato, à otimização do cronograma de execução e à antecipação dos benefícios sociais e econômicos decorrentes;
- d)** A capacidade técnica e econômico-financeira da CONTRATADA deve ser compatível com a qualidade e a dimensão do objeto contratual aditado;
- e)** A motivação da mudança contratual deve ter decorrido de fatores supervenientes não previstos e que não configurem burla ao processo licitatório;
- f)** A alteração não deve ocasionar a transfiguração do objeto originalmente contratado em outro de natureza ou propósito diverso.

10.2 As alterações incidentes sobre o objeto devem ser:

- a) Instruídas com memória de cálculo e justificativas de competência do fiscal técnico e do fiscal administrativo do BANPARÁ, que devem avaliar os seus pressupostos e condições e, quando for o caso, calcular os limites;
- b) As justificativas devem ser ratificadas pelo gestor do contrato do BANPARÁ;
- e
- c) Submetidas à área jurídica e, quando for o caso, à área financeira do BANPARÁ;

10.3 As alterações contratuais incidentes sobre o objeto e as decorrentes de revisão contratual devem ser formalizadas por termo aditivo firmado pela mesma autoridade que firmou o contrato, devendo o extrato do termo aditivo ser publicado no sítio eletrônico do BANPARÁ.

10.4 Não caracterizam alteração do contrato e podem ser registrados por simples apostila, dispensando a celebração de termo aditivo:

- a) A variação do valor contratual para fazer face ao reajuste de preços;
- b) As atualizações, as compensações ou as penalizações financeiras decorrentes das condições de pagamento previstas no contrato;
- c) A correção de erro material havido no instrumento de contrato;
- d) As alterações na razão ou na denominação social da CONTRATADA;
- e) As alterações na legislação tributária que produza efeitos nos valores contratados.

11 CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – EQUILÍBRIO ECONÔMICO FINANCEIRO DO CONTRATO
--

11.1 O equilíbrio econômico-financeiro do contrato deve ocorrer por meio de:

- a) Reajuste: instrumento para manter o equilíbrio econômico-financeiro do contrato diante de variação de preços e custos que sejam normais e previsíveis, relacionadas com o fluxo normal da economia e com o processo inflacionário, devido ao completar 1 (um) ano a contar da data da proposta;

- b) Revisão: instrumento para manter o equilíbrio econômico-financeiro do contrato diante de variação de preços e custos decorrentes de fatos imprevisíveis ou previsíveis, porém com consequências incalculáveis, e desde que se configure álea econômica extraordinária e extracontratual, sem a necessidade de periodicidade mínima.

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

11.3 A revisão deve ser precedida de solicitação da CONTRATADA, acompanhada de comprovação:

- a)** Dos fatos imprevisíveis ou previsíveis, porém com consequências incalculáveis;
- b)** Da alteração de preços ou custos, por meio de notas fiscais, faturas, tabela de preços, orçamentos, notícias divulgadas pela imprensa e por publicações especializadas e outros documentos pertinentes, preferencialmente com referência à época da elaboração da proposta e do pedido de revisão; e
- c)** De demonstração analítica, por meio de planilha de custos e formação de preços, sobre os impactos da alteração de preços ou custos no total do contrato.

11.3.1 Caso, a qualquer tempo, a CONTRATADA seja favorecida com benefícios fiscais isenções e/ou reduções de natureza tributárias em virtude do cumprimento do contrato, as vantagens auferidas serão transferidas ao BANPARÁ, reduzindo-se o preço.

11.3.2 Caso, por motivos não imputáveis à CONTRATADA, sejam majorados os gravames e demais tributos ou se novos tributos forem exigidos da CONTRATADA, cuja vigência ocorra após a data da apresentação da Proposta, o BANPARÁ absorverá os ônus adicionais, reembolsando a CONTRATADA dos valores efetivamente pagos e comprovados, desde que não sejam de responsabilidade legal direta e exclusiva da CONTRATADA.

11.4 Os pedidos de revisão serão decididos em decisão fundamentada no prazo máximo de 60 (sessenta) dias contados da formalização do requerimento.

11.4.1 O BANPARÁ poderá realizar diligências junto à CONTRATADA para que esta complemente ou esclareça alguma informação indispensável à apreciação dos pedidos. Nesta hipótese, o prazo estabelecido neste subitem ficará suspenso enquanto pendente a resposta pela CONTRATADA.

11.4.2 A revisão que não for solicitada durante a vigência do contrato considera-se preclusa com a prorrogação contratual ou com o encerramento do contrato.

12.1 O inadimplemento contratual de ambas as partes autoriza a rescisão, que deve ser formalizada por distrato e antecedida de comunicação à outra parte contratante sobre a intenção de rescisão, apontando-se as razões que lhe são determinantes, dando-se o prazo de 5 (cinco) dias úteis para eventual manifestação.

12.2 A parte que pretende a rescisão deve avaliar e responder motivadamente a manifestação referida no subitem precedente no prazo de 5 (cinco) dias úteis, comunicando a outra parte, na forma prevista neste contrato, considerando-se o contrato rescindido com a referida comunicação.

12.3 Aplica-se a teoria do adimplemento substancial, devendo as partes contratantes ponderar, no que couber, antes de decisão pela rescisão:

- a) Impactos econômicos e financeiros decorrentes do atraso na fruição dos benefícios do empreendimento;
- b) Riscos sociais, ambientais e à segurança da população local decorrentes do atraso na fruição dos benefícios do empreendimento;
- c) Motivação social e ambiental do empreendimento;
- d) Custo da deterioração ou da perda das parcelas executadas;
- e) Despesa necessária à preservação das instalações e dos serviços já executados;
- f) Despesa inerente à desmobilização e ao posterior retorno às atividades;
- g) Possibilidade de saneamento dos descumprimentos contratuais;
- h) Custo total e estágio de execução física e financeira do contrato;
- i) Empregos diretos e indiretos perdidos em razão da paralisação do contrato;
- j) Custo para realização de nova licitação ou celebração de novo contrato;
- k) Custo de oportunidade do capital durante o período de paralisação.

12.4 O descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação pela CONTRATADA pode dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções.

12.4.1 Na hipótese deste subitem, o BANPARÁ pode conceder prazo para que a CONTRATADA regularize suas obrigações trabalhistas ou suas condições de habilitação, sob pena de rescisão contratual, quando não identificar má-fé ou a incapacidade da CONTRATADA de corrigir a situação.

13.1 Pela inexecução total ou parcial do contrato, o BANPARÁ poderá, garantida a prévia defesa, de acordo com o processo administrativo preceituado no artigo 99 do Regulamento, aplicar ao contratado as sanções de advertência ou suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o BANPARÁ por prazo não superior a 2 (dois) anos, que podem ser cumuladas com multa.

13.2 As sanções administrativas devem ser aplicadas diante dos seguintes comportamentos da CONTRATADA:

- a)** Dar causa à inexecução parcial ou total do contrato;
- b)** Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- c)** Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;
- d)** Prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
- e)** Praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- f)** Comportar-se com má-fé ou cometer fraude fiscal.

13.3 A sanção de suspensão, referida no inciso III do artigo 83 da Lei n. 13.303/2016, deve observar os seguintes parâmetros:

- a)** Se não se caracterizar má-fé, a pena base deve ser de 6 (seis) meses;
- b)** Caracterizada a má-fé ou intenção desonesta, a pena base deve ser de 1 (um) ano e a pena mínima deve ser de 6 (seis) meses, mesmo aplicando as atenuantes previstas.

13.3.1 As penas bases definidas neste subitem devem ser qualificadas nos seguintes casos:

- a)** Em 1/2 (um meio), se a CONTRATADA for reincidente;
- b)** Em 1/2 (um meio), se a falta da CONTRATADA tiver produzido prejuízos relevantes para o BANPARÁ.

13.3.2 As penas bases definidas neste subitem devem ser atenuadas nos seguintes casos:

- a)** Em 1/4 (um quarto), se a CONTRATADA não for reincidente;
- b)** Em 1/4 (um quarto), se a falta da CONTRATADA não tiver produzido prejuízos relevantes para o BANPARÁ;
- c)** em 1/4 (um quarto), se a CONTRATADA tiver reconhecido a falta e se dispuser a tomar medidas para corrigi-la; e
- d)** em 1/4 (um quarto), se a CONTRATADA comprovar a existência e a

eficácia de procedimentos internos de integridade, de acordo com os requisitos do artigo 42 do Decreto n. 8.420/2015.

13.3.3 Na hipótese deste subitem, se não caracterizada má-fé ou intenção desonesta e se a CONTRATADA contemplar os requisitos para as atenuantes previstos nas alíneas acima, a pena de suspensão deve ser substituída pela de advertência, prevista no inciso I do artigo 83 da Lei n. 13.303/2016.

13.4 A CONTRATADA, para além de hipóteses previstas no presente contrato e no Termo de Referência, estará sujeita à multa:

- a)** De mora, por atrasos não justificados no prazo de execução de 0,2% (dois décimos por cento) do valor da parcela do objeto contratual em atraso, por dia de atraso, limitada a 5% (cinco por cento) do valor do contrato.
- b)** Compensatória, pelo descumprimento total do contrato, no montante de até 5% (cinco por cento) do valor do contrato.
- b.1)** se houver inadimplemento parcial do contrato, o percentual de até 5% deve ser apurado em razão da obrigação inadimplida.

13.4.1 Se a multa moratória alcançar o seu limite e a mora não se cessar, o contrato pode ser rescindido, salvo decisão em contrário, devidamente motivada, do gestor do contrato.

13.4.2 Acaso a multa não cubra os prejuízos causados pela CONTRATADA, o BANPARÁ pode exigir indenização suplementar, valendo a multa como mínimo de indenização, na forma do preceituado no parágrafo único do artigo 416 do Código Civil Brasileiro.

13.4.3 A multa aplicada pode ser descontada da garantia, dos pagamentos devidos à CONTRATADA em razão do contrato em que houve a aplicação da multa ou de eventual outro contrato havido entre o BANPARÁ e a CONTRATADA, aplicando-se a compensação prevista nos artigos 368 e seguintes do Código Civil Brasileiro.

13.5. Aplica-se, no que couber, as sanções administrativas previstas no Termo de Referência (Seção XIII – Das Sanções Administrativas), inclusive a Tabela de Previsão de Sanções ali dispostas.

14 CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – RESPONSABILIZAÇÃO ADMINISTRATIVA POR ATOS LESIVOS AO BANPARÁ

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

- a)** Fraudar o presente contrato;
- b)** Criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para celebrar o contrato;
- c)** Obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações deste contrato, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou neste instrumento contratual;
- d)** Manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro deste contrato;
- e)** Realizar quaisquer ações ou omissões que constituam prática ilegal ou de corrupção, nos termos da Lei n. 12.846/2013, Decreto n. 8.420/2015, Lei n. 8.666/1993, ou de quaisquer outras leis ou regulamentos aplicáveis, ainda que não relacionadas no presente contrato.

14.2 A prática, pela CONTRATADA, de atos lesivos ao BANPARÁ, a sujeitará, garantida a ampla defesa e o contraditório, às seguintes sanções administrativas:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

14.5 As disposições deste subitem se aplicam quando o licitante se enquadrar na definição legal do parágrafo único do artigo 1º da Lei n. 12.846/2013.

14.6 Não obstante o disposto nesta Cláusula, a CONTRATADA está sujeita a quaisquer outras responsabilizações de natureza cível, administrativa e, ou criminal, previstas neste contrato e, ou na legislação aplicável, no caso de quaisquer violações.

15 CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

15.1. DEFINIÇÕES – O CONTRATANTE, denominado **CONTROLADOR DE DADOS** e a CONTRATADA, ora **OPERADOR DE DADOS**, concordam que, para fins de tratamento de dados pessoais, serão utilizadas as definições conforme disposto na Lei Geral de Proteção de Dados, Lei Nº 13.709/2018, no artigo 5º e seus incisos:

- a) Dados pessoais é toda informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável;
- b) Dados pessoais sensíveis é todo dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural;
- c) Titular de dados é toda pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento;
- d) Controlador é toda pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais;
- e) Operador é toda pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador;
- f) Encarregado é pessoa indicada pelo controlador e operador para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD);
- g) Tratamento é toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração

15.2. ESCOPO/OBJETO – Esta cláusula de processamento de dados se aplica exclusivamente ao processamento de dados pessoais que está sujeito à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) entre as partes, durante a vigência do contrato para a prestação dos *serviços de operacionalização e suporte da Central de Serviços de TI; e operacionalização e suporte, incluindo atendimentos de 1º nível do monitoramento de TI do Banco; serviços de suporte e especializado em soluções de ITSM e de monitoramento de TI usadas pelo Banco; locação de novas licenças e renovação de suporte de licenças perpétuas do Cherwell Service Management em uso no Banpará.*

15.2.1. O OPERADOR processará os dados pessoais somente sob as instruções documentadas do CONTROLADOR de maneira que – e na medida em que – seja apropriado para execução do contrato, exceto quando necessário para cumprir uma obrigação legal. Nesse caso, o **OPERADOR** deverá informar ao **CONTROLADOR** dessa obrigação legal antes de realizar o processamento, a menos que essa obrigação legal proíba o fornecimento de tais informações ao **CONTROLADOR**.

15.2.2. Em razão do objeto deste Contrato, os dados pessoais tratados serão: **login e senha de rede dos funcionários do Banpará que utilizarem os serviços**

da Contratada; além dos nomes, RG e CPF dos representantes legais e testemunhas.

15.3. RESPONSABILIDADE – O CONTROLADOR DE DADOS irá determinar o escopo, o propósito e a maneira pela qual os dados pessoais podem ser tratados pelo **OPERADOR** e este processará os dados pessoais apenas conforme o estabelecido nas instruções escritas pelo **CONTROLADOR DE DADOS**.

15.3.1. O **OPERADOR DE DADOS** nunca deverá processar os dados pessoais de maneira inconsistente com as instruções documentadas pelo **CONTROLADOR**.

15.3.2. O **OPERADOR DE DADOS** deverá informar imediatamente ao **CONTROLADOR** se verificar ou houver suspeita de que uma instrução infrinja a Lei Geral de Proteção de Dados ou outras disposições de proteção de dados do país ou regulamentos/tratados internacionais.

15.3.3. Caso o **OPERADOR DE DADOS** venha a executar tratamento diferente daquele definido pelo **CONTROLADOR DE DADOS**, de maneira a decidir a finalidade e os meios de tratamento, será alçado à condição de **CONTROLADOR** e terá as mesmas responsabilidades.

15.4. CONFIDENCIALIDADE – Sem prejuízo de quaisquer acordos contratuais existentes entre as Partes, o **OPERADOR DE DADOS** tratará todos os dados pessoais como estritamente confidenciais e informará todos os seus funcionários, agentes envolvidos no processamento de dados pessoais de natureza confidencial.

15.4.1. O **OPERADOR** deverá garantir que todas essas pessoas ou partes tenham assinado um contrato de confidencialidade apropriado e estejam de outra forma vinculadas a um dever de confidencialidade ou estejam sob uma obrigação estatutária apropriada de confidencialidade. A qualquer momento o **CONTROLADOR** poderá solicitar a prestação de contas sobre tal ato.

15.4.2. O **OPERADOR** deverá garantir que as informações confidenciais deverão ser utilizadas apenas para os propósitos deste Contrato, e que serão divulgadas apenas para seus Diretores, Sócios, Administradores, Empregados, Prestadores de Serviço, Preposto ou quaisquer representantes, respeitando o princípio do privilégio mínimo, com a devida classificação de informação, conforme disposto na ISO/IEC 27002:2013 (ABNT NBR).

15.4.3. O **OPERADOR** não poderá divulgar, publicar ou de qualquer forma revelar qualquer informação **CONFIDENCIAL, RESTRITA, SENSÍVEL** ou **INTERNA** recebida através do **CONTROLADOR** para qualquer pessoa física ou jurídica, de direito público ou privado, sem a prévia autorização escrita do **CONTROLADOR**.

15.4.4. Quaisquer informações relativas ao presente contrato de **TRATAMENTO DE DADOS** somente poderão ser dadas ao conhecimento de terceiros, inclusive através dos meios de publicidade disponíveis, mediante requisição por escrito a ser encaminhada para avaliação do **CONTROLADOR**, informando todas as minúcias da intenção do **OPERADOR**, reservando-se ao **CONTROLADOR** o direito de deferir ou não o pedido, no todo ou em parte.

15.4.5. O OPERADOR deverá dar ciência das referidas cláusula a todos os seus sócios, empregados, prestadores de serviço, prepostos ou quaisquer representantes que participarão do tratamento de dados descritos no contrato e que venham a ter acesso a quaisquer dados e informações **CONFIDENCIAIS, RESTRITAS, SENSÍVEIS** ou **INTERNA** do **CONTROLADOR** para que cumpram as obrigações constantes neste documento e que será **responsável solidariamente por eventuais descumprimentos das cláusulas descritas neste instrumento contratual**.

15.5. SEGURANÇA – O **OPERADOR** deverá apresentar, sempre que solicitado pelo **CONTROLADOR**, evidências de que o ambiente de realização dos serviços contratados possui o grau de segurança necessário para garantir o sigilo das informações a ela confiadas.

15.6. COMPARTILHAMENTO E TRANSFERÊNCIA – O **OPERADOR** deverá notificar de forma imediata ao **CONTROLADOR** que quaisquer transferências permanentes ou temporárias (planejadas) de dados pessoais para um país fora do Brasil sem um nível adequado de proteção e somente deverá realizar essa transferência (planejada) após obter a autorização do **CONTROLADOR**, que poderá recusar a seu próprio critério.

15.7. SUBCONTRATAÇÕES – O **OPERADOR** não deverá subcontratar nenhuma de suas atividades relacionados ao serviço que consistam, mesmo que parcialmente, no processamento de dados pessoais ou na exigência de que os dados pessoais sejam processados por terceiros sem a autorização prévia por escrito do **CONTROLADOR**.

15.8. OBRIGAÇÕES EM CASO DE INCIDENTE – Quando o **OPERADOR** tomar conhecimento de um incidente que afeta o processamento dos dados pessoais que está sujeito ao Contrato de Serviços, deverá notificar imediatamente ao **CONTROLADOR** sobre o mesmo, sem demora injustificada, devendo sempre cooperar com o **CONTROLADOR** e seguir as suas instruções em relação a esses incidentes, a fim de permitir que o **CONTROLADOR** realize uma investigação completa sobre o incidente, formule uma resposta correta e tome as medidas adequadas a respeito do incidente.

15.9. DEVOLUÇÃO OU DESCARTE DOS DADOS – Após a rescisão deste Contrato de Tratamento de Dados, mediante solicitação por escrito do **CONTROLADOR** ou após o cumprimento de todos os propósitos acordados no contexto dos Serviços, nos quais nenhum processamento adicional é necessário, o **OPERADOR** deverá, a critério do **CONTROLADOR**, excluir, destruir ou devolver todos os dados pessoais ao **CONTROLADOR** e destruir ou devolver quaisquer cópias existentes, a menos que exista alguma obrigação legal que exija que os dados pessoais permaneçam armazenados.

15.10. ASSISTÊNCIA AO OUTRO AGENTE – O **OPERADOR** deverá auxiliar o **CONTROLADOR** por medidas técnicas e organizacionais apropriadas, na medida do

possível, para o cumprimento da obrigação do **CONTROLADOR** de responder à solicitação de exercício dos direitos dos titulares de dados sobre a Lei Geral de Proteção de Dados, como solicitações de acesso, solicitações de retificação ou descarte de dados pessoais e objeções ao tratamento.

15.10.1. O **OPERADOR** deverá auxiliar o **CONTROLADOR** a garantir o cumprimento das obrigações previstas nas cláusulas de Segurança e nas consultas realizadas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados, levando em consideração a natureza do processamento e as informações disponíveis para o **OPERADOR**.

15.10.11. O **OPERADOR** deverá cumprir com as suas obrigações de manter os dados pessoais seguros, notificar violações de dados pessoais ao **CONTROLADOR**, notificar violações de dados pessoais aos Titulares de Dados, realizar avaliações de impacto na proteção de dados pessoais (DPIAs) quando necessário ou solicitado e consultar o **CONTROLADOR** quando um DPIA indicar que existe um alto risco que não poderá ser mitigado.

15.11. RESPONSABILIDADE E REGRESSO – O **OPERADOR** deverá indenizar o **CONTROLADOR** e o isentar de todas as reivindicações, ações, reivindicações de terceiros, perdas, danos e despesas incorridas pelo **CONTROLADOR** e decorrentes, direta ou indiretamente, de ou em conexão com uma violação deste Contrato de Tratamento de Dados e/ou a Lei Geral de Proteção de Dados Aplicável pelo **OPERADOR**.

15.11.1. Fica assegurado ao **CONTROLADOR**, nos termos da lei, o direito de regresso em face do **OPERADOR** diante de eventuais danos causados por este em decorrência do descumprimento das obrigações aqui assumidas em relação à Proteção de Dados.

15.12. AUDITORIAS E DILIGÊNCIAS – O **OPERADOR** deverá fornecer ao **CONTROLADOR** todas as informações necessárias para demonstrar o cumprimento das medidas técnicas de proteção de dados pessoais.

15.12.1. O **OPERADOR** deverá permitir e contribuir para auditorias e diligências realizadas pelo **CONTROLADOR** ou por um auditor nomeado por este. Os métodos usados para monitorar a conformidade e a frequência do monitoramento dependerão das circunstâncias do processamento e serão definidas pelo **CONTROLADOR**.

15.12.2. O **CONTROLADOR** deverá avaliar se o **OPERADOR** possui conhecimento técnico suficiente para auxiliar no cumprimento de obrigações previstas na Lei Geral de Proteção de Dados, como medidas técnicas, notificações de violações e DPIAs.

15.13. PROPRIEDADES DOS DADOS EM GERAL – O presente Contrato não transfere a propriedade dos dados do **CONTROLADOR** ou dos clientes desta para o **OPERADOR**. Os dados gerados, obtidos ou coletados a partir da prestação dos serviços ora contratados são de propriedade do **CONTROLADOR**.

15.13.1. O **CONTROLADOR** não autoriza o **OPERADOR** a usar, compartilhar ou comercializar quaisquer eventuais elementos de dados, produtos ou subprodutos que

se originem ou sejam criados a partir do tratamento de dados estabelecido por este Contrato.

15.14. PRAZOS E VIGÊNCIA – A rescisão ou expiração deste Contrato não exonera o **OPERADOR** de suas obrigações de confidencialidade, de acordo com as cláusulas de Confidencialidade.

15.14.1. O **OPERADOR** deverá processar os dados pessoais até a data de rescisão do contrato, a menos que instruído de outra forma pelo **CONTROLADOR**, ou até que esses dados sejam retornados ou destruídos por instrução do **CONTROLADOR**.

15.15. No caso de qualquer tipo de inconsistência entre as disposições desta Cláusula de Tratamento de Dados e as disposições do Contrato de Serviço, as disposições desta Cláusula de Tratamento de Dados prevalecerão.

16 CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – PUBLICIDADE E CONFIDENCIALIDADE

16.1 Quaisquer informações relativas ao presente contrato, somente podem ser dadas ao conhecimento de terceiros, inclusive através dos meios de publicidade disponíveis, após autorização, por escrito, do BANPARÁ. Para os efeitos desta Cláusula, deve ser formulada a solicitação, por escrito, ao BANPARÁ, informando todos os pormenores da intenção da CONTRATADA, reservando-se, ao BANPARÁ, o direito de aceitar ou não o pedido, no todo ou em parte.

17 CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – POLÍTICA DE RELACIONAMENTO E ANTICORRUPÇÃO

17.1 A CONTRATADA assume o compromisso de deferência a práticas de integridade em todo o encadeamento contratual, com expressa observância aos princípios contidos na Política de Controles Internos e Compliance do BANPARÁ e no Código de Ética e de Conduta Institucional do BANPARÁ, cuja íntegra esta disponibilizada no *site* do BANPARÁ (www.banpara.b.br), bem como no termo de compromisso que integra o presente contrato.

17.2 O BANPARÁ reserva-se no direito de realizar auditoria na CONTRATADA para verificar sua conformidade com as Leis e o seu Programa Anticorrupção, sendo a CONTRATADA responsável por manter em sua guarda todos os arquivos e registros evidenciando tal conformidade, assim como disponibilizá-los ao BANPARÁ dentro de 5 (cinco) dias a contar de sua solicitação.

18 CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – FORO

18.1 As partes contratantes elegem o foro da Comarca de Belém, Estado do Pará, para a solução de qualquer questão oriunda do presente contrato, com exclusão de qualquer outro.

E, por estarem justas e contratadas, as partes assinam o presente instrumento em 03 (três) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo, para que produzam os efeitos legais, por si e seus sucessores.

....., dede

Pelo BANPARÁ:

.....

Diretor Presidente

.....

Diretor

Pela CONTRATADA:

.....

Nome :

CPF.:

Cargo:

Testemunhas:

1ª.....

Nome:

CPF:

2ª.....

Nome:

CPF:

ADENDO 5 AO CONTRATO TERMO DE COMPROMISSO DE POLÍTICA ANTICORRUPÇÃO
--

Para fiel cumprimento desse compromisso, a CONTRATADA declara e garante que nem ela, diretamente ou por intermédio de qualquer subsidiária ou afiliada, e nenhum de seus diretores, empregados ou qualquer pessoa agindo em seu nome ou benefício, realizou ou realizará qualquer ato que possa consistir em violação às proibições descritas (i) na Lei n. 12.846/2013, doravante denominada “Lei Anticorrupção”, (ii) na Lei Contra Práticas de Corrupção Estrangeiras de 1977 dos Estados Unidos da América (*United States Foreign Corrupt Practices Act of 1977*, 15 U.S.C. §78-dd-1, et seq., conforme alterado), doravante denominada FCPA, (iii) e nas convenções e pactos internacionais dos quais o Brasil seja signatário, em especial a Convenção da OCDE sobre Combate à Corrupção de Funcionários Públicos Estrangeiros em Transações Comerciais Internacionais, a Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção e a Convenção Interamericana contra a Corrupção – OEA, todas referidas como “Normas Anticorrupção”, incluindo pagamento, oferta, promessa ou autorização de pagamento de dinheiro, objeto de valor ou mesmo de valor insignificante mas que seja capaz de influenciar a tomada de decisão, direta ou indiretamente, a:

- a) qualquer empregado, oficial de governo ou representante de, ou qualquer pessoa agindo oficialmente para ou em nome de uma entidade de governo, uma de suas subdivisões políticas ou uma de suas jurisdições locais, um órgão, conselho, comissão, tribunal ou agência, seja civil ou militar, de qualquer dos indicados no item anterior, independente de sua constituição, uma associação, organização, empresa ou empreendimento controlado ou de propriedade de um governo, ou um partido político (os itens A a D doravante denominados conjuntamente autoridade governamental);
- b) oficial legislativo, administrativo ou judicial, independentemente de se tratar de cargo eletivo ou comissionado;
- c) oficial de, ou indivíduo que ocupe um cargo em, um partido político;
- d) candidato ou candidata a cargo político;
- e) um indivíduo que ocupe qualquer outro cargo oficial, cerimonial, comissionado ou herdado em um governo ou qualquer um de seus órgãos; ou
- f) um oficial ou empregado(a) de uma organização supranacional (por exemplo, Banco Mundial, Nações Unidas, Fundo Monetário Internacional, OCDE) (doravante denominado oficial de governo);
- g) ou a qualquer pessoa enquanto se saiba, ou se tenha motivos para crer que qualquer porção de tal troca é feita com o propósito de:
 - i. influenciar qualquer ato ou decisão de tal oficial de governo em seu ofício, incluindo deixar de realizar ato oficial, com o propósito de assistir o BANPARÁ ou qualquer outra pessoa a obter ou reter negócios, ou direcionar negócios a qualquer terceiro;
 - ii. assegurar vantagem imprópria;
 - iii. induzir tal oficial de governo a usar de sua influência para afetar ou influenciar qualquer ato ou decisão de uma autoridade governamental com o propósito de assistir o BANPARÁ ou qualquer outra pessoa a obter ou reter negócios, ou direcionar negócios a qualquer terceiro; ou

- iv. fornecer um ganho ou benefício pessoal ilícito, seja financeiro ou de outro valor, a tal oficial de governo.

A CONTRATADA, inclusive seus diretores, empregados e todas as pessoas agindo em seu nome ou benefício, com relação a todas as questões afetando o BANPARÁ ou seus negócios, se obrigam a:

- a) permanecer em inteira conformidade com as Leis Anticorrupção, e qualquer legislação antissuborno, anticorrupção e de conflito de interesses aplicável, ou qualquer outra legislação, regra ou regulamento de propósito e efeito similares, abstendo-se de qualquer conduta que possa ser proibida a pessoas sujeitas às Leis Anticorrupção;
- b) tomar todas as precauções necessárias visando prevenir ou impedir qualquer incompatibilidade ou conflito com outros serviços ou com interesses do BANPARÁ, o que inclui o dever de comunicar as relações de parentesco existentes entre os colaboradores da CONTRATADA e do BANPARÁ; e
- c) observar, no que for aplicável, o Código de Ética e de Condutas Institucionais do BANPARÁ, sobre o qual declara ter pleno conhecimento.

Entendendo que é papel de cada organização fomentar padrões éticos e de transparência em suas relações comerciais, o BANPARÁ incentiva a CONTRATADA, caso ainda não possua, a elaborar e implementar programa de integridade próprio, observando os critérios estabelecidos no Decreto n. 8.420/2015.

Caso a CONTRATADA ou qualquer de seus colaboradores venha a tomar conhecimento de atitudes ilícitas ou suspeitas, especialmente se referentes à violação das Leis Anticorrupção, deve informar prontamente ao BANPARÁ, por meio do Canal de Denúncias

Fica esclarecido que, para os fins do contrato, a CONTRATADA é responsável, perante o BANPARÁ e terceiros, pelos atos ou omissões de seus colaboradores.

Por fim, a CONTRATANTE declara estar ciente de que a fiel observância deste instrumento é fundamental para a condução das atividades inerentes ao contrato maneira ética e responsável constituindo falta grave, passível de imposição de penalidade, qualquer infração, no disposto deste instrumento.

.....
(Local e Data)

.....
(Representante legal)