

EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº013/2017

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

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

DATA: 05/05/2017

HORÁRIO DE BRASÍLIA: 10h (horário de Brasília)

ENDEREÇO ELETRÔNICO: www.comprasnet.gov.br

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

1. DO OBJETO

1.1 O presente Pregão tem por objeto a **Contratação de Empresa atuante na área de Tecnologia da Informação para a Prestação de Serviços de DESENVOLVIMENTO, MANUTENÇÃO, SUPORTE E EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA DA SOLUÇÃO DE INTERNET BANKING E PORTAIS INSTITUCIONAIS DO BANPARÁ**, conforme Especificações Técnicas contidas no Termo de Referência, pelo período de 12 meses, renovável na forma da Lei.

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

1.3. A adjudicação será GLOBAL.

1.4. **NO CAMPO “DESCRIÇÃO DETALHADA DO OBJETO OFERTADO” DO SISTEMA COMPRASNET, OBRIGATORIAMENTE, O LICITANTE DEVERÁ DESCRVER A SÍNTESE DO OBJETO OFERTADO, NÃO SENDO ACEITÁVEL COMO DESCRIÇÃO APENAS O USO DA EXPRESSÃO “CONFORME O EDITAL” OU SIMILARES, ASSIM COMO FICA VEDADO AO LICITANTE QUALQUER TIPO DE IDENTIFICAÇÃO QUANDO DO REGISTRO DE SUA PROPOSTA DE PREÇOS NO SISTEMA COMPRASNET , SOB PENA DE DESCLASSIFICAÇÃO.**

2. CONSTITUEM ANEXOS DO EDITAL E DELE FAZEM PARTE INTEGRANTE

Anexo I: Termo de Referência

Anexo I-A: Requisitos Técnico-Funcionais dos Produtos de Software

Anexo I-B: Infraestrutura/Software de Apoio

Anexo I-C: Ordem de Serviço

Anexo I-D: Níveis Mínimos de Serviço

Anexo I-E: Política de Segurança do BANPARA

Anexo I-F: Norma de Requisitos de Segurança para Controle de Acesso e Auditoria nos Sistemas Corporativos.

Anexo I-G: Modelo Orçamento Estimado

Anexo I-H: Termo de Confidencialidade, Zelo e Responsabilidade sobre os Bens de Informação do Banco do Estado do Pará.

Anexo I-I: Requisitos de Segurança para os Controles de Acesso aos Sistemas Informatizados

Anexo I-J – Termo de Aceite de Atividade

Anexo I-K – Modelo de Atestados e Declarações

Anexo II: Modelo de Proposta de Preços

Anexo II-A: Modelo de Declaração de Elaboração Independente de Proposta

Anexo III: Modelo de Declaração de Inexistência de Fato Impeditivo à Habilitação

Anexo IV: Modelo de Declaração de não empregar menor

Anexo V: Minuta de Contrato.

3. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL

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

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

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

3.4. As impugnações protocoladas intempestivamente serão desconsideradas.

4. DA SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES

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

5. DAS CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO

5.1. Poderão participar deste PREGÃO ELETRÔNICO os interessados que:

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

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

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

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

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

5.1.3.2.1. A empresa estrangeira que não funcionar no Brasil, deverá apresentar os documentos estabelecidos no item 13 (Habilitação) do presente Edital, bem como o decreto ou Ato de autorização para o seu funcionamento no Brasil, já que a

execução do objeto do contrato ocorrerá no Brasil (nos termos estabelecidos no art. 28, V e art. 32, §4º da Lei nº. 8.666).

5.1.3.2.2. No caso de inexistência de documentos equivalentes ou proibição ou dispensa por Lei ou Norma Legal, de apresentar quaisquer dos documentos solicitados no item 13 do Edital, o fato deverá ser devidamente declarado e comprovado, sob as penalidades da Lei Brasileira, sendo que os documentos que não estiverem redigidos em português (Brasil) somente serão aceitos se devidamente acompanhados das respectivas traduções por tradutor juramentado do Brasil.

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

5.3. Não poderão concorrer direta ou indiretamente nesta licitação:

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

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

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

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

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

6. DO CREDENCIAMENTO E DA REPRESENTAÇÃO

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

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

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

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

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

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

7. DA PROPOSTA DE PREÇOS

7.1. A participação no pregão eletrônico dar-se-á por meio da digitação da senha privativa do licitante e subsequente encaminhamento da proposta de preços com valor cotado, a partir da data da liberação do edital no site www.comprasnet.gov.br, **até o horário limite de início da sessão pública, ou seja, até às 10h do dia 05/05/2017**, horário de Brasília, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, quando, então, encerrar-se-á, automaticamente, a fase de recebimento da proposta de preços. Durante este período o licitante poderá incluir ou excluir proposta de preços.

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

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

7.3. FICA VEDADO AO LICITANTE QUALQUER TIPO DE IDENTIFICAÇÃO QUANDO DO REGISTRO DE SUA PROPOSTA DE PREÇOS NO SISTEMA COMPRASNET, SOB PENA DE DESCLASSIFICAÇÃO DO CERTAME, CONFORME ITEM 1.4 DESTES EDITAIS.

7.4. O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances, de acordo com o previsto no inciso III, art. 13, do Decreto Federal nº 5.450/05 e inc. III do art. 14 do Decreto Estadual nº 2.069/2006;

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

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

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

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

b) Deverá conter a descrição exata do objeto pedido no termo de referência;

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

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

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

f) Apresentar **Declaração Independente de Proposta**, nos termos do modelo constante do **Anexo II-A**.

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

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

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

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

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

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

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

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

8. DA SESSÃO PÚBLICA

8.1. A partir das **10h(horário de Brasília) do dia 05/05/2017** e de conformidade com o estabelecido neste Edital, terá início à sessão pública do presente Pregão Eletrônico, com a divulgação das propostas de preços recebidas em conformidade com o item **1.4**, que deverá estar em perfeita consonância com o objeto deste edital no presente Edital e seus Anexos.

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

09. DA FORMULAÇÃO DE LANCES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

10. DO ENCERRAMENTO DA ETAPA DOS LANCES VIA MEIO ELETRÔNICO

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

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

10.3. SERÃO REJEITADAS AS PROPOSTAS DE PREÇOS QUE, MESMO APÓS OS LANCES E NEGOCIAÇÃO, AINDA PERMANEÇAM SUPERIORES AOS PREÇOS ESTIMADOS PELA ADMINISTRAÇÃO, TANTO O PREÇO GLOBAL COMO OS PREÇOS UNITÁRIOS PARA CADA ITEM QUE COMPÕE O VALOR GLOBAL.

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

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

10.5.1. Será assegurada, como critério de desempate, preferência de contratação para as microempresas e empresas de pequeno porte, entendendo-se por empate aquelas situações em que as propostas apresentadas pelas microempresas e empresas de pequeno porte sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores à proposta mais bem classificada;

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

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

II - Não ocorrendo a contratação da microempresa ou empresa de pequeno porte, na forma do inciso anterior, serão convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem na hipótese do subitem 11.5.1, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito;

III - No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem enquadradas no subitem 11.5.1, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

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

10.5.4 Na hipótese da não contratação nos termos previstos no subitem 11.5.3, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

11. DOS CRITÉRIOS DE JULGAMENTO DA PROPOSTA DE PREÇOS

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

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

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

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

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

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

12. DA HABILITAÇÃO

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

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

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

12.1.3. ATESTADO(S) DE CAPACIDADE TÉCNICA em nome da empresa licitante, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprove(m) que a empresa licitante forneceu objeto compatível em características, quantidades e prazos, com o objeto da presente licitação, conforme SEÇÃO XXII – DOS REQUISITOS DA EMPRESA LICITANTE e SEÇÃO XXIII – DA EQUIPE TÉCNICA DA CONTRATADA e suas subseções no anexo I do edital.

12.1.4. Nota: A apresentação de declaração pela licitante vencedora de que dispõe ou disporá de profissionais com os perfis solicitados no Termo de Referência tem o objetivo de formalizar o compromisso desta com as regras estabelecidas quanto aos quesitos técnicos solicitados. A declaração não desobriga, sob hipótese alguma, a licitante vencedora de apresentar os documentos comprobatórios dos profissionais que serão alocados nas dependências da contratada para a execução dos serviços referentes ao objeto contratado.

12.1.5. 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.

12.1.8. HABILITAÇÃO JURÍDICA:

- a) Registro comercial, no caso de empresa individual;
- b) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor e com todas as suas alterações, ou a consolidação, se houver, devidamente registrado, em se tratando de sociedades empresárias. No caso de sociedades empresárias ou sociedades por ações, deverão ser acompanhados de documentos de eleição de seus administradores, no qual deverá estar contemplado, dentre os objetivos sociais, a execução de atividades da mesma natureza ou compatíveis com o objeto da licitação;
- c) Inscrição do ato constitutivo no órgão competente acompanhada, no caso de sociedades civis, de prova da diretoria em exercício;
- d) Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

12.1.9. REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA:

- a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ;
- b) Prova de regularidade com as fazendas públicas: federal (inclusive dívida ativa), estadual (se a sede da empresa for no Estado do Pará, a regularidade será comprovada por meio de duas certidões: tributária e não tributária) e municipal (se a sede da empresa for no município de Belém, a regularidade será comprovada por meio de uma única certidão, em conformidade com o disposto na Instrução Normativa n.º 06/2009 – GABS/SEFIN);
- c) Prova de Regularidade com o Instituto Nacional do Seguro Social – INSS;
- d) Prova de Regularidade com Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS;
- e) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;

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

12.1.10. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:

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

$$\begin{aligned} \text{LG} &= \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo}} \\ \text{LC} &= \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}} \\ \text{SG} &= \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo}} \end{aligned}$$

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

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

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

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

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

12.3.1. A documentação a que faz referência o item 12.3, deverá estar devidamente assinada, bem como deverá estar perfeitamente legível e preferencialmente sob o formato **PDF** e em um **único arquivo compactado** (no formato.zip por causa de limitações no sistema ComprasNet) ou em quantos arquivos se fizerem necessários:

a) Caso os arquivos encontrem-se com erros de execução (corrompidos) ou em formatos cuja leitura não seja possível pela pregoeira, deverá o mesmo solicitar ao licitante melhor colocado que envie novamente o arquivo, sem que isso incorra na aceitação de novos documentos.

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

12.3.3. Quando a proposta de preços e as declarações constantes dos itens **12.1.1.** e **12.1.2.** forem assinadas por um preposto da empresa que não seja seu sócio administrador ou proprietário, **o licitante também deverá inserir no sistema comprasnet, como anexo, o referido instrumento público ou particular de procuração ou documento equivalente, com firma reconhecida, com poderes especiais para responder, formular ofertas e lances de preços, recorrer e praticar todos os demais atos pertinentes ao certame, em nome do proponente.**

12.3.4. O licitante que não observar os itens acima expostos será **DECLASSIFICADO** e/ou **INABILITADO** do certame, conforme o caso.

12.4. O licitante que for declarado vencedor do presente Pregão Eletrônico e **que inserir todos os documentos no sistema comprasnet**, deverá enviá-los para o BANPARÁ S/A, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis VIA SEDEX ou entregar na CPL, situada na Av. Presidente Vargas, 251 1º andar – Comércio – Belém –Pará – CEP- 66.010.000, em dias úteis, no horário de 9h às 17h.

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

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

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

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

12.7. O licitante estrangeiro deverá apresentar todos os documentos equivalentes aos exigidos aos licitantes brasileiros, autenticados pelos respectivos consulados ou embaixadas e traduzidos por tradutor juramentado no Brasil, no caso de ser considerado vencedor.

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

13. DOS RECURSOS

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

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

13.3. A falta de manifestação imediata e motivada da Licitante importará a decadência do direito de recurso e adjudicação do objeto pela Pregoeira ao vencedor.

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

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

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

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

13.8. Apenas serão considerados e analisados as razões de recursos e contra-recursos interpostos, tempestivo e exclusivamente, em campo próprio do Sistema Eletrônico do Comprasnet, salvo os anexos, quando necessário, poderão ser encaminhados via e-mail cpl@banparanet.com.br.

14. DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO

14.1. A adjudicação e homologação somente serão efetivadas:

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

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

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

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

15. DO PRAZO PARA ASSINATURA DO CONTRATO

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

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

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

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

16. DAS OBRIGAÇÕES DA LICITANTE ADJUDICATÁRIO/CONTRATADO

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

- a) Dar integral cumprimento ao objeto desta licitação, à legislação vigente, a todas as normas vigentes, à sua proposta, bem como às necessidades e orientações do BANPARÁ;
- b) Assinar o instrumento de contrato, relativa ao objeto que lhe for adjudicado;
- c) Cumprir fielmente as obrigações enunciadas na Minuta do Contrato – V deste edital;
- d) Fornecer os produtos nos prazos estabelecidos pelo Banpará, bem como em conformidade com as especificações e condições exigidas no **Termo de Referência** (Anexo I). Caso a entrega não seja feita dentro do prazo ou fora das especificações exigidas no edital, o **CONTRATADO** ficará sujeito às penalidades estabelecidas neste edital e na lei n.º 8.666/93;
- e) Usar pessoal próprio, contratado sob inteira responsabilidade, para, sob a sua supervisão direta entregar os objetos com qualidade e em perfeito estado;
- f) Acatar todas as exigências do BANPARÁ, sujeitando-se à ampla e irrestrita fiscalização, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo as reclamações formuladas;
- g) Responder pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da adjudicação deste Pregão;
- h) Responder, integralmente, por perdas e danos que vier a causar ao BANPARÁ ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus prepostos, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita;
- i) Manter-se durante a execução dos serviços em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas por lei e neste edital, bem como, quanto ao cumprimento da emenda constitucional nº 42 à Constituição do Estado do Pará, de 04 de junho de 2008, devendo a empresa contratada, por ocasião da assinatura do contrato e/ou retirada da nota de empenho, apresentar declaração de que emprega pessoas com deficiência, na forma prevista na referida emenda;
- j) Abrir conta-corrente no BANPARÁ, na forma do que dispõe o Decreto Estadual nº 877/2008.

16.2. O ADJUDICATÁRIO/CONTRATADO não será responsável:

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

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

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

17. DAS OBRIGAÇÕES DO BANPARÁ

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

- a)** Proporcionar todas as facilidades indispensáveis à boa execução das obrigações contratuais, inclusive permitindo o acesso de empregados, prepostos ou representantes do CONTRATADO, desde que estejam devidamente identificados, às dependências do BANPARÁ;
- b)** Prestar todas as informações, todos os dados necessários para a execução do objeto contratado, observados o sigilo profissional e o bancário;
- c)** Promover os pagamentos na forma convencionada e dentro do prazo estipulado para tal;
- d)** Atestar as faturas correspondentes aos produtos fornecidos;
- e)** Homologar os serviços prestados pelo CONTRATADO;
- f)** Acompanhar e fiscalizar o fornecimento do objeto, por meio de funcionário indicado e designado como representante do BANPARÁ.

18. DO RECEBIMENTO DO OBJETO DA LICITAÇÃO

18.1. O objeto desta licitação será recebido nos prazos e nos termos estabelecidos no referido Termo de Referência (Anexo I).

18.2. O recebimento não exclui as responsabilidades civil e penal do ADJUDICATÁRIO.

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

19. DA FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO CONTRATUAL

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

20. DO PAGAMENTO

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

- a)** Será efetuada a retenção na fonte dos tributos e contribuições exigidos pela legislação em vigor, tais como, IR, ICMS, CSLL, COFINS, PIS/PASEP, etc.
- b)** **Apresentação do número da agência e conta corrente aberta no Banpará, cuja abertura, obrigatoriamente deverá ser feita no prazo MÁXIMO DE ATÉ 05 (CINCO DIAS) CONSECUTIVOS CONTADOS DA ASSINATURA DO CONTRATO.**
- c)** A Contratada, optante pelo Simples, deverá apresentar, juntamente com a nota fiscal/fatura, declaração, conforme modelo constante do Anexo IV da Instrução Normativa SRF n.º 480, de 15/12/2004, substituído pelo Anexo IV constante da IN RFB n.º 791, de 10

de dezembro de 2007. Caso não o faça, ficará sujeita à retenção de imposto e contribuições, de acordo com a referida Instrução.

d) As Notas Fiscais/Faturas e Documentações entregues em desacordo serão devolvidas pelo **BANPARA** com as informações que motivaram a rejeição, contando novo prazo para o efetivo pagamento, após visto e homologação na Fatura, exarados pela área técnica. A devolução de notas/faturas não servirá de pretexto para a suspensão dos serviços ou ao descumprimento de cláusulas contratuais.

e) Caso verificada a situação de descumprimento das condições de habilitação, nos termos do art. 55, inc XIII da Lei 8.666/93, será o CONTRATADO notificado para, em até 15 dias, regularizar a situação, sob pena de instauração de procedimento administrativo, com garantia de ampla defesa e contraditório, com finalidade de aplicação das penalidades previstas no contrato e na Lei.

20.1.1 A forma de pagamento ora prevista e a respectiva obrigatoriedade da ADJUDICATÁRIA/CONTRATADA abrir conta corrente no BANPARÁ, conforme caput deste Item e Item 14.4, poderão ser excepcionadas de acordo com o disposto na Instrução Normativa nº 0018, de 21 de maio de 2008 e alterações posteriores, editada pela SEFA/PA, no exercício da competência regulamentar prevista no Decreto Estadual n.º 877/2008.

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

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

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

21. DAS PENALIDADES

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

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

21.2. Na análise do descumprimento, quanto ao item “f”, desde que o ato da licitante não resulte em prejuízos para o **BANPARA**, poderá ser aplicada a penalidade de **ADVERTÊNCIA**.

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

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

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

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

22. DAS CONDIÇÕES DE CONTRATAÇÃO

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

23. DAS ALTERAÇÕES

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

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

24. DA FRAUDE E DA CORRUPÇÃO

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

25. DO FORO

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

26. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

26.21. Para consulta nos autos quando necessário ao perfeito entendimento deste edital, poderá ser contactada a Comissão Permanente de Licitações, pessoalmente, no endereço Av. Presidente Vargas, 251 – 1º andar – Sala de licitações – Belém-PA, ou através dos telefones



(91) 3348-3391 ou fones (91) 3348-3392 e (91) 3348-3303, entre 9h e 16h ou ainda pelo e-mail cpl@banparanet.com.br.

26.22. Toda comunicação oficial se dará por publicação ou ainda, por e-mail, nos termos da legislação.

Belém-Pará, 20 de Abril de 2017.

Márcia Teixeira
Pregoeira

SEÇÃO I - DA FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO**Subseção 1: Apresentação**

1. A Solução Integrada de Internet Banking Banpará é o conjunto de sistemas que disponibilizam o suporte necessário para a entrega de funcionalidades que permitem a efetivação de transações financeiras pelos clientes e usuários dos canais eletrônicos do Banpará (Internet Banking Pessoa Física, Internet Banking Pessoa Jurídica, Internet Banking Governo, Internet Banking Prefeitura, Mobile Banking, APPs, Backoffice Mobile).
2. A Solução de Portais Institucionais Banpará é responsável por disponibilizar as informações aos clientes externos e internos.

Subseção 2: Necessidade da contratação

3. A implantação e utilização da Solução de Internet Banking e Portais do Banpará visa garantir a continuidade da prestação de serviços aos clientes do Banpará através deste canal, a disponibilização de novas funcionalidades, fomento a migração de transações realizadas em outros canais bem como o atingimento das metas preconizadas no Planejamento Estratégico do Banco.
4. Para a presente contratação, devem ser verificados pontos de atenção fundamentais a fim de garantir o sucesso da execução contratual, onde o atendimento a ser prestado agregará valor ao negócio e permitirá o suporte necessário para as atividades vinculadas ao planejamento estratégico do Banpará. As principais necessidades a serem atendidas são:

ID	Necessidade
1	Aumentar a eficiência e a disponibilidade dos produtos e serviços ofertados nos canais digitais.
2	Aumentar o incentivo aos clientes na utilização dos canais digitais do Banpará.
3	Possibilitar aos clientes transações em diversos canais digitais.
4	Proporcionar maior comodidade e agilidade aos clientes na utilização dos canais digitais.
5	Proporcionar maior segurança e qualidade nos serviços digitais oferecidos.
6	Personalizar o atendimento aos clientes através dos canais digitais.
7	Ampliar a gama de produtos e serviços oferecidos pelo Banpará nos canais digitais.
8	Disponibilizar informações de forma tempestiva aos clientes.
9	Melhorar a qualidade das informações sobre as operações realizadas pelos clientes.
10	Elevar a utilização dos canais digitais nos clientes do Banpará.
11	Possibilitar a integração efetiva entre os canais digitais.
12	Proporcionar uma visão unificada da experiência do cliente e das operações por ele realizada.
13	Eliminar a redundância de regras de negócio e de códigos de computador que dão suporte às operações realizadas nos canais de atendimento
14	Reduzir a complexidade das integrações com outros sistemas de informação

15	Proporcionar a realização de transação em multicanais.
16	Reduzir custo e tempo para disponibilizar novos produtos e serviços nos diversos canais.
17	Realizar a integração dos canais digitais.
18	Possibilitar a padronização dos produtos e serviços oferecidos por estes canais.
19	Oferecer facilidades e soluções em atendimento, produtos e serviços adequados ao perfil deste público de relacionamento.
20	Manter o canal Internet Banking / Mobile como opção prática, segura, ágil e cômoda para os clientes efetuarem suas movimentações financeiras, indo ao encontro das expectativas de nossos clientes através da expansão do portfólio de produtos e serviços disponibilizados nestes canais.
21	Manter o Portal Institucional como opção prática e segura para os clientes externos conhecerem a história, os serviços e produtos do Banpará.
22	Manter a Intranet como opção prática e segura para os clientes internos do Banpará para consulta aos manuais, políticas e normativos do Banpará.
23	Garantir o perfeito funcionamento do sistema a rede de clientes internos e externos.
24	Garantir que exista perfeita integração entre os sistemas da instituição.
25	Garantir o aperfeiçoamento dos sistemas, por meio de melhorias e ajustes necessários, bem como, correções e alterações, visando o melhoramento do sistema nos aspectos técnicos, negociais e legais.
26	Desenvolver, implementar, corrigir e alterar funcionalidades, de acordo com o solicitado pelo Gestor ou demais setores demandantes.
27	Permitir o acompanhamento periódico do sistema baseado na análise de dados coletados através da monitoração ou inspeção em ambiente de produção a fim de se aplicar ações que evitem paralisações.
28	Permitir o acompanhamento e tratamento de erros ou defeitos identificados nos sistemas, que impeçam seu funcionamento correto ou que representem desvios às especificações definidas
29	Assegurar ao sistema condições para se adaptar a novas situações ou aspectos diferentes de situações já existentes.
30	Qualificar os sistemas para novas versões de Banco de Dados, sistema operacional, bem como otimização de performance.
31	Adequar os sistemas para atender a normas Legais: Atendimento às demandas legais ou regulamentares.
32	Permitir a emissão de relatórios diversos, para balizar atendimento de primeiro nível, munir a área gestora do canal de dados estatísticos para tomada de decisão e alimentar relatórios gerenciais.
33	Garantir a disponibilidade dos serviços e produtos da aplicação Internet Banking Pessoa Física.
34	Atualizar e garantir as funcionalidades em produção no Serviço de Internet Banking Pessoa Física – Acesso por navegadores de celular;
35	Garantir a disponibilidade das funcionalidades em produção no Serviço de Internet Banking Pessoa Jurídica – IBJ.
36	Garantir a disponibilidade e qualidade nas funcionalidades em produção no Serviço de Internet Banking Prefeitura – IBP.
37	Garantir a disponibilidade e qualidade nas funcionalidades em produção no Serviço de Internet Banking Cartão Combustível.
38	Garantir a disponibilidade e qualidade nas funcionalidades em produção disponibilizadas através do APP Banpará Pessoa Física: plataformas Android / IOS.
39	Manter a disponibilidade e a qualidade em produção do sistema Gestão Internet Banking.
40	Garantir a disponibilidade do novo canal de transações financeiras pela internet para unidades do

	Governo do Estado, denominado Novo IBG.
41	Garantir a disponibilidade e a qualidade em produção do novo canal de transações financeiras pela internet dos clientes Pessoa Física.
42	Disponibilizar aplicativo na plataforma Windows Phone para clientes Pessoa Física, Pessoa Jurídica, Prefeituras e Órgãos Públicos.
43	Disponibilizar aplicativo na plataforma IOS e Android para clientes Pessoa Jurídica, Órgãos Públicos e Prefeituras.
44	Possibilitar o atendimento as demandas de melhorias e evolução tecnológica para os canais Mobile (Apps), Internet Banking Pessoa Física, Internet Banking Pessoa Jurídica, Internet Banking Prefeitura e Internet Banking Governo.
45	Permitir a replicação de funcionalidades.
46	Garantir a disponibilidade e qualidade nas funcionalidades em produção Backoffice Mobile.
47	Garantir a disponibilidade e qualidade nas funcionalidades do Portal Institucional.
48	Garantir a disponibilidade e qualidade nas funcionalidades do Sistema de Intranet.

Subseção 3: Motivação

5. Necessidade de contratação via licitação de fornecedor para manutenção, suporte, melhoria e evolução tecnológica do conjunto de sistemas que compõe a Solução de Internet Banking e Portais do Banpará.

Subseção 4: Resultados a serem alcançados

6. A contratação garantirá a continuidade dos serviços já prestados, o suporte necessário, o alinhamento das áreas aos objetivos estratégicos do Banpará e, assim, a garantia de manutenibilidade da Solução de Internet Banking e Portais do Banpará disponibilizando a estrutura técnica necessária para a adequada realização das atividades fim de cada área.
7. Os principais objetivos são:

ID	OBJETIVO
1	Elevar o nível de satisfação dos clientes.
2	Ampliar os negócios na área comercial.
3	Dotar o Banpará de tecnologia da informação e comunicação competitiva
4	Ampliar os canais de atendimento.
5	Fomentar e consolidar a migração do fluxo de transações financeiras das agências para o canal Internet Banking/Mobile diminuindo custos para o Banco.
6	Modernizar os portais institucionais do Banpará.
7	Adequar o planejamento e a capacidade de TI ao crescimento do negócio.
8	Adequar às soluções a arquitetura orientada a serviços.

8. Os resultados a serem alcançados são:

ID	RESULTADO A SEREM ALCANÇADOS
1	Aumentar a eficiência e a disponibilidade dos produtos e serviços ofertados nos canais digitais.
2	Aumentar o nível de satisfação dos clientes.

3	Atendimento de demandas legais com o devido suporte tecnológico.
4	<i>Autonomia aos clientes na realização das transações a partir de canais digitais.</i>
5	Aumentar os produtos e serviços oferecidos.
6	Elevar a segurança e usabilidade das aplicações dos canais digitais.
7	Proporcionar um canal de comunicação interna e externa do Banpará.
8	Reduzir os custos das transações com o aumento no volume transacional dos canais digitais.
9	Oferecer aplicação mobile para Windows Phone.
10	Oferecer aplicativos mobile para acesso das Empresas Jurídicas, Prefeituras e Órgãos Públicos.
11	Proporcionar atendimento e suporte aos portais institucionais.
12	

Subseção 5: Justificativa da estratégia de trabalho escolhida

9. Com o advento de uma nova etapa na contratação de Soluções de Tecnologia da Informação, a implementação da Instrução Normativa nº 04/2014 (embora de âmbito federal, é aplicável a todo país, considerando a força jurídica soberana exercida por tal instância) veio inovar, ao preceituar um novo modelo para as licitações de TI, onde dentre outras mudanças significativas, há um destaque maior no papel do planejamento e o fim do emprego das contratações sob a modalidade de postos de trabalho.
10. O BANPARÁ optou por um modelo de serviço de suporte técnico (e quando necessárias etapas do ciclo de vida de sistemas) de software que funcionará em suas instalações haja vista a necessidade de participação de quadro de funcionários do BANPARÁ (Exemplo: reunião para levantar requisitos, reunião para sanar dúvidas ou dirimir conflitos, reunião para apresentação de solução, Homologação, Implantação, Transferência de Conhecimento e Treinamento, análises de problemas e demais suportes que se fizerem necessários) - objetivando:
- Maior celeridade nos atendimentos de sustentação de sistemas;
 - Troca de experiências entre os quadros funcionais relacionados, de modo que o processo de transferência de conhecimento, além das diretrizes previstas neste documento, ocorra no cotidiano.

SEÇÃO II – DO OBJETO

11. Contratação de Empresa atuante na área de Tecnologia da Informação para a Prestação de Serviços de **DESENVOLVIMENTO, MANUTENÇÃO, SUPORTE E EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA DA SOLUÇÃO DE INTERNET BANKING E PORTAIS INSTITUCIONAIS DO BANPARÁ**, conforme Especificações Técnicas contidas neste Termo de Referência, pelo período de 12 meses, renovável na forma da Lei.
12. O desenvolvimento, manutenção e suporte à operação da **Solução**, com o objetivo de manter a sua disponibilidade, incluindo alterações de ordem corretiva, legal, adaptativa, evolutiva, preventiva e apoio em desenvolvimento de novas funcionalidades, através da alocação de equipe técnica nas dependências do CONTRATANTE composta por:

- a) 01 (um) Coordenador de Projetos Preposto responsável pela interlocução técnica entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA acerca da execução geral do contrato, gestão e acompanhamento da qualidade dos serviços;
 - b) Até 04 (quatro) Analistas de suporte e desenvolvimento de Sistemas para implementação e manutenção da solução, a critério do CONTRATANTE;
 - c) 01 (um) Analista de Testes e Qualidade, a critério do CONTRATANTE.
- 13.** Sobreaviso para a prestação do serviço de suporte técnico integral, no formato 24x7x365 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana e trezentos e sessenta e cinco dias por ano) excluindo-se horários dentro do expediente normal de trabalho (8h às 18h). A prestação de serviços ocorrerá durante o tempo que durar o contrato, ficando um ou mais membros da equipe à disposição do CONTRATANTE para ser acionado, no caso de uma ocorrência anormal nos serviços da Solução.
- a) 1 (um) Suporte 24x7x365 para Sistemas e Aplicações;
 - b) O sobreaviso é um serviço prestado pela CONTRATADA para problemas relacionados à Solução que ocorram em horário fora do expediente comercial, que necessitem de ação corretiva por parte da CONTRATADA.
- 14.** Pontos de Função, anuais, para a prestação do serviço de Fábrica de *Software* nas dependências da CONTRATADA. O total de até 2.000 PF (dois mil pontos de função) poderá ser demandado, conforme critério exclusivo do CONTRATANTE, durante a vigência do contrato, objetivando a execução das Ordens de Serviço para atendimento às necessidades de negócios, sem a obrigatoriedade de acionamento de um quantitativo mínimo.
- 15.** Pontos de Função, anuais, para a prestação do serviço de Fábrica de software nas dependências da CONTRATADA. O total de 3.000 PF (três mil pontos de função) poderá ser demandado, conforme critério exclusivo do CONTRATANTE, durante a vigência do contrato, para a execução das Ordens de Serviço referentes à EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA da Solução.
- 16.** Banco de Horas, anual, no total de 1.000 horas (hum mil), com o objetivo de prover atendimento de operação assistida ao CONTRATANTE para garantir o pleno funcionamento na solução e novas funcionalidades, sendo acionado por este quando houver necessidade, sem obrigatoriedade de utilização de quantidade mínima;

SEÇÃO III – DO LOCAL E HORÁRIO DOS SERVIÇOS

- 17.** Os serviços realizados pela equipe alocada ocorrerão nas dependências do CONTRATANTE e serão realizados em jornadas de 8 horas diárias em dias úteis bancários.
- 18.** Os serviços de desenvolvimento e testes ocorrerão nas dependências da CONTRATADA. A CONTRATADA deverá, em conjunto com o CONTRATANTE, definir o melhor calendário e horário para disponibilização das fases de Homologação e Produção com o objetivo de minimizar possíveis impactos nos serviços atualmente em produção.

19. Os serviços de fábrica de software, baseados em OS, serão executados nas dependências da CONTRATADA, exceto nas situações que demandam reuniões ou interação constante com equipes do CONTRATANTE, conforme especificado neste Termo de Referência.
20. Os serviços de operação assistida deverão ser realizados nas dependências do CONTRATANTE, em Belém-PA.
21. Os serviços a serem realizados aos sábados, domingos e feriados pela CONTRATADA, de acordo com sua organização interna, a fim de atender a projetos do CONTRATANTE, não implicarão em nenhuma forma de acréscimo ou majoração nos valores dos serviços, razão pela qual será improcedente a reivindicação de restabelecimento de equilíbrio econômico-financeiro, bem como, horas-extras ou adicionais noturnos.
22. O deslocamento de prestador de serviço da CONTRATADA para a realização de levantamento de requisitos, planejamento, revisões, auditorias de qualidade dos produtos/artefatos, reuniões, pontos de controle previstos, homologação, dentre outros artefatos produzidos nas instalações do CONTRATANTE não implicarão em nenhuma forma de acréscimo ou majoração nos valores dos serviços, bem como nenhum tipo de pagamento correspondente a horas-extras, deslocamentos ou adicionais noturnos.
23. Os empregados da CONTRATADA somente terão acesso às dependências do CONTRATANTE devidamente identificados (identificação funcional) e deverão cumprir todas as normas de segurança e procedimentos estabelecidos pelo CONTRATANTE.

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

24. A contratação dos serviços descritos neste Termo de Referência visa atender às necessidades de continuidade nos sistemas integrantes da Solução, bem como o desenvolvimento de novas funcionalidades, permitindo a perfeita integração aos sistemas de informação existentes no ambiente do CONTRATANTE. Os serviços são detalhados a seguir:
 - a) Manutenção de sistemas de informação, que pode ser:
 - i - Corretiva (corrigir erros ou defeitos identificados nos sistemas que impeçam o funcionamento correto ou que representem desvios às especificações definidas). Estas correções serão providas pela CONTRATADA sem ônus adicional algum para o CONTRATANTE;
 - ii - Adaptativa (dar ao sistema condições para se adaptar a um novo cenário, ou aspectos diferentes de cenários já existentes);
 - iii - Legal (dar cumprimento a normas legais ou regulamentares);
 - b) Desenvolvimento de novas funcionalidades de sistemas de informação;
 - c) Elaboração ou atualização de documentação técnica de sistemas em desenvolvimento ou manutenção;
 - d) Ajuste e Migração de dados para viabilizar o desenvolvimento e manutenção de sistemas;
 - e) Testes após a realização de atividades de desenvolvimento, seja para atendimento de novas demandas, seja para correções de erros detectados, sendo executados nas dependências da CONTRATADA ou CONTRATANTE, dependendo da natureza do teste a ser realizado.

25. As atividades descritas no inciso “i” da alínea “a” do **item 24** serão realizadas pela equipe fixa de Sustentação presente nas dependências do CONTRATANTE;
26. As atividades de desenvolvimento descritas no inciso “ii” da alínea “a” do **item 24** serão realizadas nas dependências da CONTRATADA;
27. As atividades de desenvolvimento descritas no inciso “iii” da alínea “a” do **item 24** serão realizadas preferencialmente pela equipe fixa de Sustentação da presente nas dependências do CONTRATANTE;
28. As atividades descritas na alínea “b” do **item 24** serão realizadas pela equipe de Fábrica de *Software* da CONTRATADA visando o atendimento de demanda.
29. As atividades descritas nas alíneas “c”, “d” e “e” do **item 24** serão realizadas pela equipe de Fábrica de *Software* da CONTRATADA ou pela equipe fixa de Sustentação da CONTRATADA presente nas dependências do CONTRATANTE, de acordo com a natureza do atendimento que estiver sendo prestado.
30. A CONTRATADA deverá alocar profissionais que farão parte da equipe, com a responsabilidade de realizar desenvolvimento, manutenção e suporte dos sistemas integrantes da Solução em utilização pelo CONTRATANTE, de acordo com as normas estabelecidas neste Termo de Referência.
31. O Suporte Técnico inclui, além das manutenções corretivas, a realização de consultas eventuais a dados existentes em sistemas integrantes da Solução, via *script* de banco de dados do tipo somente leitura, além de serviços de configuração, instalação e atualização de versão e assistência técnica e suporte a dúvidas sobre os sistemas integrantes da Solução.
32. O detalhamento técnico da Solução está disponível no ANEXO I-A - DETALHAMENTO TÉCNICO DOS SISTEMAS,
33. Os softwares de apoio são todos os softwares necessários ao funcionamento da Solução sobre a infraestrutura de *hardware* do CONTRATANTE, os quais complementam as funcionalidades da Solução ou dão suporte ao seu funcionamento, permitindo que esta cumpra todos os requisitos funcionais e não funcionais estabelecidos no Edital. Diferenciam-se da Solução por não integrarem seu núcleo (não fazem parte das estruturas de *software* que implementam diretamente os processos de trabalho nem de outras funcionalidades inerentes ao gerenciamento, gestão do ciclo de vida e funcionamento da Solução), necessitando, portanto, caso necessário, de licenciamento em separado, de forma onerosa ou gratuita.
34. No contexto deste Edital, os softwares de apoio são divididos da seguinte forma:
 - a) Os fornecidos pelo CONTRATANTE de uso obrigatório pela CONTRATADA, cujas licenças serão providas pelo CONTRATANTE. São exemplos: banco de dados, sistema operacional, ambiente de virtualização, Correio Eletrônico, ferramenta de

- integração de dados, de controle de demandas, de gestão de projetos e portfólio (EPM), *Learning Management System*, entre outros;
- b) Os não fornecidos pelo CONTRATANTE que venham a ser necessários ao desenvolvimento de atividades da CONTRATADA, como suítes de desenvolvimento em fábrica de *Software etc*;
 - c) Os *softwares* que controlam o atendimento dos incidentes, requisições, problemas, tarefas e *e-mail* institucional não podem ser substituídos por outras soluções.
35. Os softwares de apoio fornecidos pelo contratante, de uso obrigatório pela CONTRATADA, são descritos no ANEXO I-B – SOFTWARES DE APOIO e INFRAESTRUTURA.
36. Caberá à CONTRATADA dispor de profissionais com conhecimento sobre os *softwares* de apoio fornecidos pelo CONTRATANTE, não sendo responsabilidade deste último prover qualquer treinamento, salvo em relação aos softwares de apoio desenvolvidos pelo próprio CONTRATANTE.
37. Caberá ao CONTRATANTE somente a responsabilidade de disponibilizar licenças dos *softwares* de apoio por ele fornecidos, em quantidade suficiente para permitir a implantação e operação da Solução em todos os ambientes de execução e permitir o suporte necessário para os trabalhos desenvolvidos no ambiente do CONTRATANTE.
38. Os softwares de apoio fornecidos pelo CONTRATANTE deverão ser configurados pela CONTRATADA e por ela provida a integração com o núcleo da Solução, quando necessário, de forma a alcançar os requisitos estabelecidos neste Edital.
39. A **ITIL®** (*Information Technology Infrastructure Library*), que em português significa Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação, foi desenvolvida em 1980 pela Agência Central de Computação e Telecomunicações (CCTA), uma agência do Governo Britânico que coletou as melhores práticas das maiores indústrias e a desenvolveu, consolidando uma biblioteca que possui as melhores práticas nos processos de gerenciamento de serviços de TI. A partir da década de 1990, a ITIL se tornou um padrão de fato, e hoje suas práticas são adotadas em empresas de todo o mundo. Atualmente a ITIL é mantida pelo OGC (*Office Government Commerce*), sendo a *Exin Institute*, a autoridade certificadora mundial antiga, a *APM Group Ltd*, atual autoridade certificadora mundial. Os certificados são obtidos através de exames realizados de forma *on line* ou presencial em centros de testes disponíveis em 175 países, organizados pelos provedores de certificação *Person-VUE* e *Prometric Test Center*. Neste Termo de Referência não é exigida certificação em ITIL nem da empresa, nem de seus profissionais, haja vista as dificuldades de certificação implicar em restrição significativa para as licitantes, o que poderia prejudicar a concorrência. Porém, considerando o fato de ser um conjunto de boas práticas reconhecido mundialmente, é solicitada no **item 70** a aderência da visão macro do processo de atendimento da CONTRATADA aos procedimentos preconizados pela ITIL, haja vista ser balizadora do nível de maturidade das ações da CONTRATADA quanto a atendimentos de solicitações de seus clientes e ser a referência praticada pelo CONTRATANTE em seus processos de atendimento em TI. A SEÇÃO VII – DA GESTÃO DO CICLO DE VIDA DA SOLUÇÃO apresenta a estrutura metodológica mínima de atendimento a ser considerada.

40. Ambiente de execução: refere-se aos ambientes de desenvolvimento, teste, homologação, treinamento, produção e *Data Center* de contingência, nos quais a Solução e softwares de apoio estão instalados e configurados e para os quais deve ser provido suporte e demais serviços previstos neste documento.
41. Ambiente computacional a cargo da CONTRATADA: refere-se ao conjunto de softwares que serão objeto dos atendimentos prestados pela CONTRATADA. Abrange todo o ambiente de execução. São exemplos: Solução, banco de dados, sistema operacional, ambiente de virtualização, ferramenta de desenvolvimento, ferramenta para geração de relatórios operacionais, *options* de banco de dados, servidor de aplicação, ferramenta de desenho de processos, clientes de backup e antivírus, softwares necessários para a gestão do ciclo de vida da Solução, entre outros.
42. Ambiente computacional a cargo do CONTRATANTE refere-se ao conjunto de softwares fornecidos pelo CONTRATANTE cuja instalação, configuração e suporte técnico estarão sob sua responsabilidade, instalados em hardware e ambiente de virtualização a cargo do CONTRATANTE. São exemplos: Correio Eletrônico, ferramenta de integração de dados, de controle de demandas, de gestão de portfólio/projeto, *Learning Management System*, entre outros. Apesar de estarem no ambiente computacional a cargo do CONTRATANTE, são de responsabilidade da CONTRATADA a integração entre esses softwares e o núcleo da Solução, bem como sua configuração, criação de scripts, criação de relatórios e migração de dados, estando às atividades citadas no escopo do serviço de implantação e manutenção evolutiva.
43. Autosserviço são operações realizadas pelo usuário, em qualquer módulo da Solução ou processo de trabalho, referentes a informações do próprio usuário. Inclui o acesso a interfaces do sistema, geração de relatórios, consultas e uso de qualquer funcionalidade disponibilizada pela Solução.
44. Entende-se por código fonte o conjunto de palavras e sentenças matemáticas escritas de forma ordenada, contendo instruções em uma linguagem de programação, de maneira lógica, com objetivo definido.

SEÇÃO V – DA SOLICITAÇÃO DOS SERVIÇOS

45. Os serviços serão solicitados pelo CONTRATANTE por meio da abertura de chamados de suporte técnico em sistema de informação (sistema de gestão de chamados), provido pelo CONTRATANTE para gestão dos serviços. Os chamados poderão ser abertos a qualquer hora do dia ou da noite, tanto em dias úteis, como nos finais de semana, feriados e pontos facultativos.
46. Caso chamados sejam abertos fora do horário comercial, o atendimento deverá iniciar no próximo horário comercial. Neste caso, será considerada como data e hora de início de atendimento 8 h do próximo dia útil.
47. Para os chamados de prioridade máxima, uma vez iniciado o atendimento, este deve prosseguir ininterruptamente, inclusive fora do horário comercial, até que tenham sido concluídos ou estabelecida solução de contorno que permita retornar a Solução ao estado normal de utilização.

48. Em caso de indisponibilidade do sistema de gestão de chamados provido pelo CONTRATANTE, os chamados poderão ser abertos por meio de telefone local (DDD 91) ou de discagem gratuita (0800) ou via e-mail, providos pela CONTRATADA, devendo posteriormente, obrigatoriamente, serem registrados no sistema de gestão de chamados do CONTRATANTE.
49. Uma notificação da abertura dos chamados registrados no sistema de gestão de chamados provido pelo CONTRATANTE será encaminhada para endereço eletrônico cadastrado para a CONTRATADA, que fará uso deste sistema para atualizar as informações relacionadas ao atendimento de cada chamado.
50. Por uma questão de organização interna do processo de atendimento do CONTRATANTE, os chamados de atendimento em horário de expediente bancário chegarão em forma de tarefa (atividade prevista dentro do processo de trabalho ITIL), e os ocorridos fora do expediente útil de trabalho, poderão ser encaminhados na forma de chamado propriamente dito ou tarefa, sendo que tal metodologia pode mudar a critério das necessidades do CONTRATANTE.
51. Ao abrir um chamado, o CONTRATANTE poderá agendar data e hora para início do atendimento, devendo a empresa CONTRATADA sugerir o melhor perfil profissional para a prestação do serviço.
52. Toda informação referente ao CONTRATANTE, que o serviço de suporte técnico vier a tomar conhecimento por necessidade da prestação dos serviços, não poderá ser divulgada a terceiros sem consentimento expresso do CONTRATANTE.
53. A documentação produzida durante a execução dos serviços, seja em papel ou meio eletrônico, será de propriedade do CONTRATANTE.

Subseção 1: Solicitação de serviços oriundas da área de projetos

54. O CONTRATANTE emitirá à CONTRATADA ORDEM DE SERVIÇO - OS, conforme modelo no ANEXO I-C - ORDEM DE SERVIÇO, contendo a descrição inicial dos serviços que deverão ser executados, os artefatos que deverão ser apresentados pela CONTRATADA ao longo de todo o ciclo de vida do atendimento e os responsáveis pela solicitação. Esse documento, apresentado pela CONTRATANTE, deverá ser assinado pelo preposto da CONTRATADA, dando seu ciente no recebimento, o que ensejará o acompanhamento dos prazos previstos no ANEXO I-D - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO. De posse desta OS, a CONTRATADA deverá, dentro dos prazos previstos no ANEXO I-D - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO, atender a solicitação, sanar possíveis dúvidas e apresentar proposta de atendimento contendo: proposta de solução nível macro de escopo da demanda e esforço inicial em PF (levantado através de contagem indicativa. Para tanto, deverá disponibilizar pelo menos um profissional que possua competência para criticar, de forma fundamentada, as ordens de serviços enviadas pelo CONTRATANTE, assim que estas forem solicitadas e emitir uma proposta para cada OS – Ordem de Serviço. Caso haja discordância do CONTRATANTE em relação à proposta apresentada pela CONTRATADA, esta terá que reavaliá-la e demonstrar de forma fundamentada a razão dos dados apresentados. Quando a proposta da CONTRATADA estiver de acordo com as

estimativas do CONTRATANTE, será emitido o termo de aceite, o qual permitirá o início das atividades.

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

Subseção 2: Detalhamento do Serviço de Sobreaviso

56. Quando necessário o atendimento (suporte técnico) e a abertura de CHAMADOS TÉCNICOS para manutenções corretivas, relacionadas diretamente a serviços executados, durante o período contratual, por meio de OS ou chamado técnico e que ainda estejam sob o período de garantia estabelecido neste instrumento, e cujo diagnóstico seja de problemas, ou ajustes derivados de procedimento da CONTRATADA, as correções serão providas por esta, sem ônus algum para o CONTRATANTE. Para todos os outros casos, haverá o desembolso financeiro por parte do CONTRATANTE conforme os critérios estabelecidos e medidos dentro da Ordem de Serviços ou chamado técnico incluindo o período de atendimento. As condições para a execução desse atendimento são:

- a) Quando da interrupção do serviço contratado, dentro do escopo de horário de sobreaviso estabelecido no **item 13**, o CONTRATANTE acionará a CONTRATADA por meio da abertura de um CHAMADO TÉCNICO efetuado através de ligação telefônica gratuita ou *e-mail* para o suporte fornecido pela CONTRATADA, realizando em seguida abertura formal de chamado no sistema da Central de Serviços do CONTRATANTE para controle e registro da solicitação de atendimento no contexto de sobreaviso.

SEÇÃO VI – DO SERVIÇO DE MANUTENÇÃO EVOLUTIVA

57. A manutenção evolutiva inclui a parametrização e customização Solução Integrada de Internet Banking e Portais Institucionais do Banpará, por meio da criação de novas funcionalidades, alteração ou exclusão de funcionalidades existentes.
58. Durante a execução da manutenção evolutiva, as mudanças deverão ser publicadas em todo o ambiente de execução, até chegar à produção, com as respectivas autorizações registradas em ferramenta de gerenciamento, conforme previsto na gestão do ciclo de vida da Solução, salvo determinação contrária do CONTRATANTE.
59. As funcionalidades resultantes de manutenção evolutiva implantadas em produção passarão a ser parte integrante da Solução Integrada de Internet Banking e Portais Institucionais do Banpará e, portanto, passarão a integrar o escopo do serviço de suporte técnico.
60. Nenhuma manutenção evolutiva deverá impedir ou ser afetada por atualizações de versão da Solução, salvo se expressamente autorizado pelo CONTRATANTE, após comunicação

formal pela CONTRATADA dos impactos futuros da manutenção. Caso, no planejamento da manutenção, a CONTRATADA não faça o alerta quanto aos impactos futuros do serviço, ficará ela responsável pela adequação futura da Solução durante a atualização de versão, sem ônus adicional para o CONTRATANTE.

61. Cada serviço de manutenção evolutiva somente será considerado concluído com a homologação dos requisitos previstos na OS pelo CONTRATANTE.

Subseção 1: Customização

62. Para cada atendimento apresentado pela CONTRATADA, seja por manutenção corretiva ou evolutiva, a solução técnica disponibilizada deve, prioritariamente, consistir em soluções parametrizáveis, ou seja, mecanismos que permitam à área de negócio reutilizar o que foi desenvolvido através de funcionalidades disponíveis em tela, salvo se comprovado pela CONTRATADA a impossibilidade técnica, mediante documento entregue ao CONTRATANTE e com aprovação formal deste último, sendo em tal situação a funcionalidade implementada por customização, isto é, implementação de regras de negócio em código fonte que poderiam ser apresentadas como funcionalidade ao usuário final. A totalidade de customização (entregas que não permitem reutilização pelo usuário final) da Solução não poderá ultrapassar 15% das funcionalidades implantadas.

63. O documento entregue pela CONTRATADA justificando e formalizando a necessidade de customização deverá conter:

- a) Detalhamento da customização a ser implementada, esclarecendo, no mínimo, qual atividade/transação da Solução será desenvolvida/alterada e quais processos de trabalho serão afetados;
- b) Declaração formal em que ratifique a necessidade de customização, afirmando o não atendimento ou a impossibilidade de disponibilizar resultado reutilizável pelo usuário final;
- c) Implicações da customização para implantação de novas versões dos *softwares* componentes da Solução.

64. Quando identificada funcionalidade implementada por customização que poderia ter sido atendida, na data da customização, com disponibilização de solução parametrizável, a CONTRATADA deverá refazer a adaptação utilizando o procedimento correto, sem ônus adicional ao CONTRATANTE, além da possibilidade de serem aplicadas as sanções estabelecidas neste Termo de Referência para a situação descrita.

Subseção 2: Teste

65. Toda funcionalidade implementada, seja por manutenção corretiva ou evolutiva, deverá passar por teste unitário, teste de integração, teste funcional, teste de carga e teste de segurança, salvo se explicitamente definido em contrário pelo CONTRATANTE. Serviços de integração com aplicações externas e aplicações legadas, rotinas de ETL (*Extração Transformação Carga*) e relatórios deverão também passar pelos procedimentos de teste cabíveis entre os anteriormente citados.

66. Os testes realizados deverão ser comprovados por meio da apresentação de evidências de sua execução, que trarão, no mínimo, os resultados da execução.
67. Qualquer funcionalidade implementada, antes de entrar em produção, deve passar sequencialmente por todo o ambiente de execução, recebendo, antes de avançar para o próximo ambiente, autorização formal do CONTRATANTE, registrada em ferramenta de gestão fornecida pela contratada, conforme especificado na gestão do ciclo de vida da solução.
68. O conjunto de testes citados, de acordo com a necessidade de cada funcionalidade, será repetido em cada ambiente de execução, pelos atores autorizados aos respectivos ambientes.

SEÇÃO VII – DA GESTÃO DO CICLO DE VIDA DA SOLUÇÃO

69. O objeto da contratação representa, em última análise, a disponibilização de um serviço contínuo, amparado no uso de tecnologia da informação, essencial à manutenção do negócio do CONTRATANTE. Essa necessidade continuará mesmo depois de encerrada a vigência do contrato. Por isso, é fundamental que, desde a concepção e estruturação do serviço prestado, sejam adotadas boas práticas de gestão de ciclo de vida da Solução.
70. O modelo de referência ITIL representa uma fonte de boas práticas para o gerenciamento de serviços de TI. A CONTRATADA, em sua atuação, desde o planejamento, passando pela implantação, suporte técnico, manutenção evolutiva e transição contratual, deverá estar alinhada com o modelo ITIL, Versão 3. A adoção das boas práticas preconizadas por esse modelo de gerenciamento de atendimento de serviço é fundamental para assegurar a perfeita execução do serviço e a futura transição da sustentação da Solução para o CONTRATANTE ou outra empresa a ser contratada com essa finalidade.
71. Os termos utilizados na definição do ciclo de vida e dos requisitos da Solução quanto à gestão do ciclo de vida foram retirados dos manuais ITIL Versão 3 e conforme tais definições devem ser interpretados.
72. O ciclo de vida inclui todas as fases de utilização dos legados, desde a instalação, para o caso de novas funcionalidades, passando pelo planejamento da implantação, pelo mapeamento de processos de trabalho, pela parametrização/customização, pela implantação dos processos de trabalho, pela operação em todos os ambientes de execução, pelas manutenções corretivas e evolutivas, até a possível retirada futura de produção e transição para nova solução.
73. Para comprovar sua capacitação, a CONTRATADA deve apresentar modelo de gestão de ciclo de vida para atendimento de soluções legadas de TI. Tal modelo é documento onde é descrito como e com quais ferramentas são implementados os processos de trabalho ITIL listados no Edital. A licitante vencedora pode apresentar um descritivo técnico, sem necessidade de apresentação de certificação ou atestado.

Subseção 1: Desenho - Gerenciamento do Nível de Serviço

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

Subseção 2: Desenho - Gerenciamento da Disponibilidade

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

Subseção 3: Desenho - Gerenciamento da Capacidade

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

Subseção 4: Desenho - Gerenciamento de Segurança da Informação

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

Subseção 5: Desenho - Gerenciamento da Continuidade de Serviço

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

Subseção 6: Transição para Produção - Gerenciamento de Mudança

83. O processo de Gerenciamento de Mudança visa garantir que mudanças sejam registradas e então avaliadas, autorizadas, priorizadas, planejadas, testadas, implementadas, documentadas e revisadas de maneira controlada.
84. Toda mudança na Solução, seja decorrente de manutenção evolutiva ou suporte técnico, deverá ser submetida à aprovação do CONTRATANTE, subsidiado por relatório da CONTRATADA, que deverá conter a relação de pacotes de liberação, sua descrição, possíveis impactos no ambiente computacional e ações de retorno em caso de insucesso na implantação.
85. Para fins de análise da mudança, excepcionalmente, o CONTRATANTE poderá solicitar informações adicionais à CONTRATADA, assim como o comparecimento de representante com conhecimento técnico a respeito da mudança solicitada.
86. Toda mudança deverá ser agregada em pacote de liberação unicamente identificável e que, de forma automatizada, mediante aprovação de usuários autorizados, possa ser transferida entre os ambientes de execução até alcançar o ambiente de produção. Todo pacote de mudança deve ser rastreável aos códigos-fonte no controle de versão e aos executáveis/componentes/bibliotecas em produção.
87. Deve ser possível identificar, para todos os itens em produção (*softwares*, relatórios, rotinas etc.), o pacote de liberação originador e levantada a trilha de auditoria que relacione minimamente as datas de implantação do pacote em cada ambiente de execução e os usuários que autorizaram a implantação.

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

88. O processo de Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço visa a controlar os componentes de serviço e infraestrutura e manter a informação sobre o histórico, o estado corrente e planejado do serviço e infraestrutura.
89. Para tanto, a CONTRATADA deve, no escopo dos serviços de implantação de nova funcionalidade e manutenção evolutiva, criar e manter base de informação contendo todos os itens de configuração relacionados à Solução, com informações de versionamento, histórico de mudanças, relacionamentos, entre outras.

90. O processo deve permitir identificar as diversas versões dos itens de configuração publicados nos vários ambientes de execução.
91. Toda a infraestrutura tecnológica implantada, implementada, provida ou instalada pela CONTRATADA deverá ser documentada de acordo com os requisitos de documentação indicados neste termo de referência.

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

92. Todas as mudanças na Solução devem ser agrupadas em pacotes de liberação, os quais deverão ter documentados seus componentes, passar sequencialmente por todos os ambientes de execução, ter as autorizações de publicação nos ambientes documentadas, ter rastreabilidade em relação aos requisitos e ordem de serviço que formalizou a demanda, até chegar ao ambiente de produção, mediante processo de mudança.
93. Deve a CONTRATADA criar procedimento que permita rastrear, para todos os componentes colocados em produção, o código fonte original versionado e a sequência de aprovações que resultou em sua colocação em produção.

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

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

Subseção 10: Operação - Gerenciamento de Evento

97. A Solução possui funcionalidade para registrar eventos na forma de log.
98. Considera-se evento toda interação realizada pelo usuário em relação ao sistema (requisições de usuário) e toda ação realizada automaticamente pela Solução.
102. “Detectar” significa ter a capacidade de registrar todos os eventos ocorridos, inclusive com o registro dos correlacionamentos necessários.
103. “Ação de controle” é o conjunto de atividades, pré-configuradas na Solução, que devem ser executadas em resposta a eventos específicos ou conjunto de eventos correlacionados, a serem escolhidos pelo operador da Solução em interface específica por ela provida.
104. Ao desenvolver novas funcionalidades e realizar reparos no legado já existente, a CONTRATADA deve realizar correlacionamento entre eventos, determinar a ação de

controle apropriada e gerar alertas, quando necessário. Devem ser tratados tanto os eventos referentes à Solução, quanto os referentes aos softwares de apoio.

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

Subseção 11: Operação - Gerenciamento de Incidente

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

Subseção 12: Operação - Gerenciamento de Acesso

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

Subseção 13: Operação - Cumprimento de Requisição

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

SEÇÃO VIII – DA TRANSIÇÃO CONTRATUAL E REPASSE DE CONHECIMENTO

110. A CONTRATADA deve, em conformidade com os artigos 35 a 37 da IN SLTI-MP 04/2014, promover transição contratual e repassar para o CONTRATANTE e/ou para outra empresa por ele indicado todos os dados, documentação e conhecimento sobre a utilização, operação, sustentação e manutenção evolutiva da Solução.
111. Considerando a hipótese de rescisão antecipada, fica a CONTRATADA obrigada a realizar o repasse de conhecimento para os técnicos do CONTRATANTE, a critério deste, de forma a adequar-se à situação descrita.
112. A transição contratual e repasse de conhecimento deve ser precedida de apresentação, pela CONTRATADA, de planejamento das atividades de transição e plano instrucional do repasse de conhecimento.

- 113.** Na hipótese de a CONTRATADA ser a licitante vencedora do novo contrato, as ações de transição contratual e repasse de conhecimentos poderão, a critério do CONTRATANTE, ser revistas, de forma a adequar-se à situação descrita.
- 114.** A transferência tecnológica envolve o fornecimento de toda a documentação dos sistemas, incluindo a de *hardware* e *software*, fonte de sistemas (última versão enviada para produção, itens homologados e itens faturados), configuração de ambiente para continuidade dos trabalhos de sustentação, instaladores bem como procedimentos rotineiros ou outros previstos para manter o pleno funcionamento, instalação ou restauração de quaisquer estruturas sistêmicas integrantes da Solução.
- 115.** Ao final da transferência, os técnicos do CONTRATANTE deverão estar capacitados para realizar a instalação, a manutenção e a evolução das funcionalidades do sistema.
- 116.** A transferência tecnológica deve ser tratada como uma Ordem de Serviço específica para este fim, distinta das demandas de manutenção.
- 117.** A transferência tecnológica é item inerente ao contrato. Diante disso, a OS citada no **item 116** tem o caráter exclusivo de formalização do processo de transferência, não devendo gerar ônus financeiro algum ao CONTRATANTE.
- 118.** Não é item de transferência tecnológica o esclarecimento de tecnologias que se entendem ser inerentes ao receptor das informações, excluindo-se as tecnologias proprietárias, quando este não violar Lei de direitos Autorais;

Subseção 1: Operação - Cumprimento de Requisição

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

SEÇÃO IX – DA FORMA DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

- 120.** Será adotada a modalidade pregão, em sua forma eletrônica, para seleção da empresa a ser contratada.
- 121.** A contratação do objeto em questão submete-se às regras relativas ao direito de preferência estabelecidas no Decreto n.º 7.174/2010.
- 122.** Não será admitida na presente licitação a participação de consórcio.

SEÇÃO X – DA COTAÇÃO DE PREÇOS DOS SERVIÇOS

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

124. O valor a ser pago pelos serviços de suporte e manutenção prestados pela equipe local, nos termos do item 12, será preço fixo mensal de acordo com a quantidade de colaboradores requisitados pelo CONTRATANTE.
125. O valor a ser pago pelos serviços de Sobreaviso conforme **item 13** será preço fixo mensal.
126. O valor a ser pago pelos serviços de Fábrica de Software conforme **item 14** será referente a Pontos de Função. A cotação de preço será para cada Ponto de Função.
127. Os preços apresentados pela licitante em sua proposta deverão estar expressos na moeda soberana do Brasil, discriminados conforme a estrutura do ANEXO I-G - MODELO ORÇAMENTO ESTIMADO, os quais serão avaliados segundo critérios de aceitabilidade de preços.
128. Os valores propostos para o serviço de manutenção evolutiva deverão levar em conta a manutenção de todos os softwares que farão parte do ambiente computacional que sustentará a Solução, os softwares do ambiente computacional do CONTRATANTE com os quais a CONTRATADA terá que interagir (configurando, integrando, migrando informações, utilizando, monitorando, criando scripts, além de outras atividades descritas ao longo deste Termo de Referência), considerando todos os ambientes de execução.

SEÇÃO XI – DA GARANTIA CONTRATUAL

129. A CONTRATADA deverá prestar ampla garantia contratual a todos os produtos entregues e serviços prestados, em todo o ambiente de execução, durante toda a vigência contratual, contados do recebimento definitivo pelo CONTRATANTE do produto ou serviço, corrigindo qualquer vício ou problema encontrado, sem qualquer ônus para o CONTRATANTE.
130. Será considerado vício do produto ou serviço, entre outras situações estabelecidas em lei, o não atendimento dos requisitos tratados nos anexos ao Edital (requisitos de documentação, requisitos funcionais, requisitos tecnológicos e arquiteturais, requisitos de segurança, requisitos de usabilidade, requisitos de tratamento da OS, requisitos referentes ao tempo de resposta da aplicação), dos requisitos especificamente considerados na abertura da OS e dos níveis de serviço estabelecidos na Tabela 4 – NMS para execução da aplicação em produção do ANEXO I-D – NIVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO.
131. A abertura de chamados à CONTRATADA sobre vício ou problema encontrado ocorrerá no sistema de controle de demandas do CONTRATANTE, ao qual será franqueado acesso à CONTRATADA.
132. Os chamados cadastrados pelo CONTRATANTE serão classificados de acordo com os níveis de prioridade e prazos de atendimento definidos na Solução de TI da Central de Serviços do CONTRATANTE. Os chamados poderão ter sua severidade alterada a qualquer tempo, a critério do CONTRATANTE, considerando alterações das condições de impacto no negócio ou a conveniência da administração. A CONTRATADA deverá iniciar o atendimento, registrar os andamentos e concluí-lo de acordo com os prazos estabelecidos no citado anexo. Somente o CONTRATANTE poderá encerrar os chamados, salvo em

situação específica na qual o chamado tenha sido encaminhado diretamente à CONTRATADA.

133. A contagem dos prazos de atendimento pela CONTRATADA será interrompida durante análise do CONTRATANTE que seja necessária para a continuidade do atendimento pela CONTRATADA, e será retomada a partir do momento de interrupção.
134. A qualquer momento, os chamados poderão ser cancelados pelo CONTRATANTE.
135. Caso a CONTRATADA seja obrigada a interromper atendimento em razão de agendamento, as interrupções serão descontadas dos prazos de atendimento.
136. Caso a CONTRATADA constate a existência de vício ou defeito reportado, depois de realizada a correção, deverá atualizar a documentação da Solução, scripts de atendimento de solicitação e base de conhecimento.
137. Se a CONTRATADA comprovar que parte do problema decorrente de abertura de chamado situa-se em recurso sob responsabilidade do CONTRATANTE, poderá solicitar a participação de profissionais do CONTRATANTE para auxiliá-la na correção.
138. Caso a CONTRATADA precise efetuar adequações que envolvam modificações no ambiente computacional do CONTRATANTE em que a CONTRATADA não tenha domínio, como reconfiguração de firewalls, de serviços de mensageria ou de rede (LDAP, DNS, entre outros), a CONTRATADA deverá solicitar a reconfiguração ao CONTRATANTE, com pelo menos dez dias úteis de antecedência. O CONTRATANTE avaliará as condições de atendimento da solicitação e comunicará à CONTRATADA a possibilidade ou não de atendimento e o prazo de execução. Pode o CONTRATANTE, em situações específicas, admitir prazo menor para solicitação.
139. A garantia legal poderá se estender por até 90 dias após o término de vigência do contrato, período no qual a CONTRATADA deverá corrigir vícios ou falhas detectados em produtos colocados em produção antes do término da vigência ou oriundos das próprias correções realizadas durante a garantia. A não correção dos vícios ou problemas detectados dentro da garantia legal prorrogará automaticamente seu prazo, até que todos os vícios e problemas sejam resolvidos.
140. Havendo solicitações em aberto, ao final de cada mês deverá a CONTRATADA emitir relatório que detalhe o estoque de solicitações abertas e concluídas no período.
141. Possível atuação emergencial do CONTRATANTE, alterando qualquer produto entregue no sentido de reestabelecer o funcionamento da Solução, em decorrência da não atuação tempestiva da CONTRATADA dentro dos prazos de atendimento estabelecidos em contrato, não afetará a garantia legal.

SEÇÃO XII – DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

142. A CONTRATADA deverá apresentar ao CONTRATANTE, no prazo máximo de 10 (dez) dias contados da data da reunião inicial, comprovante de prestação de garantia de execução correspondente a 5% do valor total do contrato, cabendo-lhe optar entre as

modalidades caução em dinheiro, títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária. A garantia deverá ser liberada no término da vigência do contrato.

- 143.** A CONTRATADA obriga-se a apresentar a garantia contratual no prazo de até 15 (quinze) dias corridos à assinatura do Contrato, podendo esse prazo ser estendido até o limite máximo de 30 (trinta) dias corridos, com aceite expresso do CONTRATANTE. Salvo que, findado o prazo estipulado neste Termo de Referência, a CONTRATADA estará sujeita à abertura de Processo Administrativo.
- 144.** Os prazos das garantias contratuais apresentadas pela CONTRATADA (títulos, seguro, fiança ou caução) deverão ser ampliados até que sejam cumpridas as obrigações que ensejam a liberação das garantias. Assim sendo, caso os serviços a serem prestados se estendam além do previsto, deverá a CONTRATADA, em até 5 (cinco) dias antes do término do prazo da garantia, apresentar nova garantia com prazo de expiração compatível com o novo prazo provável de término do serviço.
- 145.** A inobservância do prazo fixado para a apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).
- 146.** Se o valor da garantia for utilizado em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA obriga-se a fazer respectiva reposição no prazo máximo de cinco dias úteis, contados da data em que for notificada pelo CONTRATANTE.
- 147.** No caso de rescisão contratual por culpa exclusiva da CONTRATADA, o valor da garantia reverterá em favor do CONTRATANTE, sem prejuízo da cobrança de indenização por perdas e danos porventura causados ao CONTRATANTE. Tal medida se faz necessária devido ao fato de rescisão sob esse contexto implicar em graves prejuízos ao CONTRATANTE, que deixará de ter o atendimento dos serviços necessários para o cumprimento de seu planejamento estratégico, missão, atendimento aos clientes e prejuízos aos investidores, além de perdas relacionadas aos investimentos realizados para a contratação que deixarão de apresentar o necessário retorno ao CONTRATANTE.
- 148.** Em caso de reajuste, o valor da garantia de execução deverá ser revisto para se adequar à nova realidade do contrato, haja vista que a garantia deve respeitar os percentuais estabelecidos neste Termo de Referência.
- 149.** A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger o período de vigência do contrato.
- 150.** A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:
 - a) Prejuízo advindo do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
 - b) Prejuízos causados ao CONTRATANTE ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
 - c) As multas moratórias e punitivas aplicadas pelo CONTRATANTE à CONTRATADA;
 - d) Obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não honrada pela CONTRATADA.

- 151.** Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data em que for notificada.
- 152.** O CONTRATANTE não executará a garantia na ocorrência de uma ou mais das seguintes hipóteses:
- a) Caso fortuito ou força maior;
 - b) Alteração, sem prévia anuência da seguradora, das obrigações contratuais;
 - c) Descumprimento das obrigações pela CONTRATADA decorrentes de atos ou fatos praticados pela Administração;
 - d) Atos ilícitos dolosos praticados por empregados da Administração Pública.
- 153.** Cabe ao próprio CONTRATANTE apurar a isenção da responsabilidade prevista nas alíneas acima. Para tais situações não é, a CONTRATADA, parte em processo que venha a ser instaurado pelo CONTRATANTE.
- 154.** Será considerada extinta a garantia:
- a) Com a devolução da apólice, carta de fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do CONTRATANTE, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato;
 - b) No término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros.
- 155.** A perda da garantia em favor do CONTRATANTE, por inadimplemento das obrigações contratuais, far-se-á de pleno direito, independentemente de qualquer procedimento judicial ou extrajudicial e sem prejuízo das demais sanções previstas no contrato.

SEÇÃO XIII – DA MEDIÇÃO, EXECUÇÃO E PAGAMENTO DOS SERVIÇOS

- 156.** Para a execução do contrato, será executado método de trabalho que atribui ao CONTRATANTE a determinação, coordenação, supervisão, controle e fiscalização, bem como a gestão qualitativa dos serviços a serem prestados, conforme estabelecido em legislação definida pelo Estado Brasileiro, e à CONTRATADA a responsabilidade da execução operacional dos serviços, através do gerenciamento dos seus colaboradores e recursos físicos.
- 157.** Os serviços objeto deste Termo de Referência serão realizados conforme a demanda e priorização apresentadas pelo CONTRATANTE, que comunicará à CONTRATADA sua necessidade através de Ordem de Serviço – OS. Deste modo, o CONTRATANTE somente assumirá o compromisso de pagamento dos serviços de acordo com as OS solicitadas, autorizadas e devidamente entregues.
- 158.** Fica subentendido o compromisso de pagamento mensal, independente de Ordem de Serviço referente às atividades de Suporte e Manutenção, **item 12**, correspondentes à manutenção/suporte técnico.
- 159.** As quantidades de Pontos de Função e de horas do Banco de Horas devem ser utilizadas pelo CONTRATANTE de acordo com as suas necessidades, podendo distribuir

proporcionalmente ao longo dos doze meses de vigência contratual, ou variar as quantidades entre os meses.

- 160.** Caso ocorra renovação contratual, as horas e pontos de função não consumidos durante o exercício anterior não serão acumulados para o novo exercício.
- 161.** A tabela abaixo demonstra a decomposição do custo (ou esforço) por atividade do ciclo de vida, ou seja, corresponde à distribuição da remuneração do projeto de acordo com a atividade do ciclo de vida. Assim, os valores apresentados representam o peso de cada fase no valor total do projeto.

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

Tabela 2 – Decomposição de custo do projeto

- 162.** O CONTRATANTE somente pagará à CONTRATADA os serviços referentes às fases efetivamente realizadas, apurados ao final destas, de acordo com os procedimentos de medição estabelecidos neste Termo de Referência. O pagamento da fase de encerramento será realizado somente após a entrega de todos os artefatos da OS, ou seja, não podendo ficar pendente nenhum documento de nenhuma fase do ciclo de vida, conforme detalhamento no documento Processo de Desenvolvimento de Software.
- 163.** A referência de produtividade que será usada para conversão de Pontos de Função em prazo será de 10 (dez) horas por Ponto de Função para codificação nas linguagens utilizadas na Solução.
- 164.** O pagamento será efetuado mediante fatura/nota fiscal relativa aos serviços efetivamente prestados. A Nota Fiscal/Fatura somente deverá ser emitida após o aceite formal do CONTRATANTE, por servidor(es) devidamente autorizado(s) para tal fim, através de assinatura de Termo de Aceite correspondente à fase executada. Após o recebimento da nota fiscal, que ocorrerá no mês subsequente ao que ocorreu a prestação de serviço e após o aceite formal, será considerado o prazo de 10 (dez) dias úteis a contar do recebimento oficial da Nota Fiscal/Fatura para o devido pagamento.
- 165.** A CONTRATADA, no ato da entrega da nota fiscal/fatura, deverá obrigatoriamente apresentar os documentos de regularidade jurídico-fiscal a seguir:
- Prova de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou no Cadastro Geral de Contribuintes (CGC);
 - Prova de regularidade para com as Fazendas Federal, Estadual e Municipal do domicílio ou sede do licitante, ou outra equivalente, na forma da lei;
 - Prova de regularidade relativa à Seguridade Social, demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei.
 - Prova de regularidade relativa à Seguridade Social e ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei.

- e) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa.
 - f) O CONTRATANTE poderá, a qualquer momento, solicitar a apresentação de qualquer documento que comprove a habilitação jurídico-fiscal da CONTRATADA, no prazo determinado pelo CONTRATANTE.
- 166.** Os custos relacionados aos deslocamentos de empregados da CONTRATADA, ocorridos em função de entendimento, validação e/ou aceite das Ordens de Serviço, serão por conta da CONTRATADA;
- 167.** Como no início de um desenvolvimento, geralmente o produto que se espera como resultado ainda não está definido na sua totalidade, os Pontos de Função devem ser recontados ao final de cada fase, e se houver divergência com a contagem inicial, será considerada para dimensionamento a última contagem. No caso da medição final ser inferior à estimativa inicial, para efeito de pagamento será considerada a menor medida.
- 168.** As referências para contagem dos pontos de função quanto aos trabalhos realizados visando atendimento do CONTRATO serão:
- a) **Manual de Práticas de Contagem de Pontos de Função (CPM 4.3) [IFPUG, 2010b]**, publicado pelo *International Function Point Users Group (IFPUG)*, medida de tamanho funcional para atividades de desenvolvimento e de melhoria (manutenção evolutiva) de software, bem como novos projetos.
 - b) **Roteiro de Métricas de Software do SISP Versão 2.0**, parâmetro para prestação de serviços de desenvolvimento e manutenção de sistemas, especialmente itens não mensuráveis pelo Manual do IFPUG.
- 169.** Para os requisitos não funcionais, a aferição dos valores a serem custeados pelo CONTRATANTE seguirá o estabelecido no item “4.2. Projeto de Melhoria” do SISP. Ocorrendo mudanças em requisitos não funcionais que exijam intervenção em sistema integrante da Solução, os requisitos funcionais (do sistema ou sistemas) impactados terão as alterações medidas e devidamente remuneradas pelo CONTRATANTE, de acordo com o estabelecido no **item 168** deste documento.
- 170.** Caso as alterações em requisitos não funcionais impactem somente em aspectos de design de interação com usuário, também denominados de manutenção em interface ou cosmética, as alterações deverão ser medidas conforme estabelecido no item “4.7 Manutenção em Interface” do Roteiro de Métricas do SISP.

SEÇÃO XIV – DA COMUNICAÇÃO ENTRE CONTRATANTE E CONTRATADA

- 171.** Esta seção trata dos meios de comunicação disponíveis e aceitáveis entre as partes, que serão utilizados para todos os eventos de comunicação que vierem a ocorrer, incluindo a entrega dos serviços realizados.
- 172.** Os mecanismos de comunicação deverão ser direcionados, preferencialmente, ao preposto, ou substituto, quando do CONTRATANTE para a CONTRATADA; e ao gestor do contrato, ou gestor substituto, da área de TI ou negócio, quando da CONTRATADA para o CONTRATANTE.

- 173.** O meio adequado para realização de requisição e de atendimento de todos os serviços encaminhados à CONTRATADA ou demandados por esta, sejam relatos de erros, problemas, novos projetos ou continuidade destes, evoluções nos sistemas é o sistema de gestão de atendimento da Central de Serviços do CONTRATANTE, através de Ordens de Serviço, cujo tratamento está definido na SEÇÃO XV – DO TRATAMENTO DE ORDENS DE SERVIÇO. Os instrumentos de atendimento utilizados, seguindo as melhores práticas do processo ITIL, podem ser:
- Tarefa;
 - Chamado;
 - Problema.
- 174.** Os demais detalhamentos da rotina de atendimento de solicitações estão definidos na SEÇÃO VI – DO SERVIÇO DE MANUTENÇÃO EVOLUTIVA deste documento.
- 175.** A presente contratação prevê a realização de reuniões ordinárias, realizadas periodicamente entre CONTRATANTE e CONTRATADA para acompanhamento dos serviços e planejamento de ações, conforme periodicidade a ser definida pelo gestor do contrato. A pauta de cada reunião será definida por esse profissional e comunicada com antecedência mínima de 48 horas à CONTRATADA.
- 176.** Reuniões extraordinárias de acompanhamento poderão ser realizadas a qualquer tempo, sem periodicidade definida, para tratar de assuntos não previstos para as reuniões ordinárias, desde que convocadas pelo gestor do contrato com antecedência mínima de 48 horas. Diferenciam-se as reuniões extraordinárias das ordinárias por não haver cronograma pré-estabelecido para as primeiras.
- 177.** Reuniões de emergência podem ocorrer a qualquer tempo, convocadas pelo CONTRATANTE ou CONTRATADA, quando detectado evento ou problema que coloque em risco a disponibilidade ou continuidade do negócio do CONTRATANTE.
- 178.** Nas reuniões de acompanhamento periódicas deve ser feita avaliação dos indicadores de nível de serviço aferidos no período e efetividade das ações corretivas. Incumbe à CONTRATADA apresentar sugestões de medidas corretivas, sempre que necessário ao estabelecimento ou restabelecimento de níveis de serviço previsto no contrato. As propostas apresentadas serão discutidas e avaliadas pelo CONTRATANTE.
- 179.** Ao término da reunião, o CONTRATANTE elaborará ata específica com o registro dos principais assuntos tratados, as decisões tomadas e as notificações realizadas. A ata deve ser assinada pelos presentes e juntada aos autos do processo de fiscalização do contrato.
- 180.** As comunicações formais entre as partes serão por meio de ofício, ordens de serviço, atas, registro de chamados, relatórios e mensagens eletrônicas.
- 181.** Não serão considerados mecanismos formais de comunicação, a utilização de fóruns de debate e discussão ou outros ambientes de colaboração, envio e troca de mensagens por meio de telefones móveis (SMS), contatos telefônicos e/ou verbais, entre outros que são caracterizados pela informalidade. No entanto, podem ser utilizados para interação entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, com objetivo de abreviar a troca de informações, mediante posterior formalização, se for o caso.

182. De comum acordo, as partes poderão eleger outros mecanismos formais de comunicação.

SEÇÃO XV – DO TRATAMENTO DE ORDENS DE SERVIÇO

183. A OS será o instrumento utilizado para formalização de demanda à CONTRATADA. A critério do CONTRATANTE, esse instrumento poderá ser substituído por formulário ou registro eletrônico em sistema informatizado.

184. A gestão de ordens de serviço seguirá o estabelecido neste Termo de Referência. O CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, alterar o protocolo de gestão das ordens de serviços, desde que respeitadas as premissas definidas em Edital e mediante prévia comunicação à CONTRATADA.

185. As definições apresentadas nesta seção para tratamento de OS, quando cabíveis, são também aplicáveis a etapas de ordem de serviço.

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

186. As Ordens de Serviço emitidas pela Área de Sustentação de sistemas objetivam a formalização e registro da solicitação dos serviços a serem prestados e pagos mensalmente referentes a suporte técnico de sustentação, sobreaviso e desenvolvimentos que se fizerem necessários, dentro dos limites previstos neste documento

187. Após o recebimento da OS, a CONTRATADA deverá providenciar a documentação necessária que comprove a prestação dos serviços inerentes ao documento, conforme citado no **item 186**.

188. O CONTRATANTE realizará a fiscalização sobre os serviços prestados, observando os níveis mínimos de serviço estabelecidos, resultando no valor final a ser pago pela OS.

189. Os serviços entregues serão validados pela equipe técnica de sustentação, salvo situações em que ocorra desenvolvimento e haja necessidade de homologação funcional pelo gestor requisitante.

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

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

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

- 192.** Deverão comparecer à reunião inicial profissionais da CONTRATADA capacitados a compreender os requisitos funcionais e não funcionais, estabelecer a complexidade da demanda e determinar prazo para apresentação do planejamento da OS. Na hipótese do não comparecimento de profissional com essa qualificação, considerar-se-á como não tendo comparecido a CONTRATADA e a convocação será mantida em aberto, continuando a correr o prazo previsto pelo período restante.
- 193.** A CONTRATADA deverá, após reunião de definição da OS e recebimento do documento descritivo do serviço, conforme prazos previstos no ANEXO I-D - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO, apresentar ao CONTRATANTE o proposta de atendimento da OS, preenchido com descrição do serviço, e estimativa inicial de esforço, entre outros elementos inerentes a cada tipo específico de OS.
- 194.** Caso a proposta apresentada pela CONTRATADA alcance nível mínimo de qualidade, conforme requisitos de documentação apresentados no Edital, porém, careça de pequenos ajustes para ficar de acordo com a requisição apresentada na reunião de definição, o CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA alterações no planejamento. Na solicitação de retificação, o CONTRATANTE deverá estabelecer novo prazo para que a CONTRATADA realize as alterações, compatível com as mudanças a serem realizadas, tendo como máximo a metade do tempo inicialmente previsto.
- 195.** Os pequenos ajustes necessários, mencionados no **item 194**, devem ser obtidos a partir da análise dos itens da requisição apresentada em reunião de definição e OS. Para tal mensuração, deverá ser utilizada a seguinte fórmula: $A = (E/T) \times 100$, onde “A” corresponde ao valor percentual de itens a serem ajustados, “E” quantidade de itens errôneos e “T”, a quantidade total de itens que compõem a requisição. Para ser considerado pequeno ajuste, o valor percentual deve ser de no máximo até 10%.
- 196.** Caso a proposta apresentada não alcance nível mínimo de qualidade, conforme requisitos de documentação apresentados no Edital, ou não atenda à solicitação do CONTRATANTE apresentada na reunião inicial do projeto (quantidade de ajustes necessários superior a 10%, conforme regra do **item 195**), será rejeitada e devolvida para correção pela CONTRATADA, sem prorrogação do prazo inicial para entrega do planejamento ou para sua retificação.
- 197.** Após três rejeições sucessivas, após três solicitações de retificação ou ultrapassado o dobro do prazo inicial estabelecido para entrega da proposta ou da sua retificação sem que esta tenha sido aprovada, será rejeitado em definitivo, e a CONTRATADA estará sujeita às sanções estabelecidas nos instrumentos que norteiam o contrato.
- 198.** Caso a CONTRATADA discorde dos prazos e estimativas, bem como dos argumentos apresentados pelo CONTRATANTE, para não aprovação da proposta de solução, apresentará discordância formal, com as devidas justificativas técnicas, que serão avaliadas pelo CONTRATANTE. O uso de má-fé estará sujeito à aplicação de sanção.
- 199.** Má-fé, para o contexto dos itens 198 e 208, corresponde à omissão de informações ou etapas do planejamento ou execução de serviços, ou inclusão de quaisquer outros fatores,

caracterizando objetivo de enganar ou obter vantagens sobre o CONTRATANTE. Para que ocorram sanções, tal situação deve estar comprovada no decorrer da apuração.

200. A OS indicará, entre outros elementos, o fiscal técnico do projeto, o fiscal requisitante e a área requisitante do serviço. Esta última será responsável pela homologação dos produtos, quando aplicável. Indicará também as etapas nas quais se desdobre.
201. As reuniões de acompanhamento de ordem de serviço serão realizadas nas dependências do CONTRATANTE, salvo comum acordo entre as partes caso haja algum tipo de dificuldade que inviabilize o comparecimento da CONTRATADA, ocasião em que poderá ocorrer via chamada telefônica ou, inclusive, outro meio que for considerado viável para ambos.
202. Aprovada a proposta, é entendido que a fase de Iniciação do projeto está concluída, e havendo saldo contratual suficiente, o CONTRATANTE emitirá autorização para início da fase de Planejamento. Assinarão a ordem, os fiscais técnicos do projeto e requisitante. A contratada apenas estará autorizada a iniciar a fase de planejamento após formalizada a autorização pelo contratante.
203. Uma vez iniciada a fase de planejamento da OS, a CONTRATADA deverá realizar todas as atividades inerentes a esta e às fases subsequentes. Os artefatos a serem gerados deverão seguir conforme descrito em cada Ordem de Serviço, podendo englobar quaisquer artefatos definidos nos anexos ao Edital, especialmente o documento de processo de software utilizado pelo CONTRATANTE.

Subseção 2: Entrega dos produtos e avaliação (recebimento provisório)

204. Toda entrega feita pela CONTRATADA (OS ou etapa) deverá ser acompanhada de minuta de Termo de Aceite de Atividade, onde deverá constar descrição da entrega realizada e relação dos artefatos gerados. Após comprovação da entrega para final homologação, ou seja, a última entrega referente ao desenvolvimento da solução, o CONTRATANTE emitirá novo Termo de Aceite de Atividade, referente à fase de execução da OS, o qual será assinado pelo preposto da CONTRATADA, pelo fiscal técnico do projeto e pelo fiscal requisitante.
205. O produto do serviço será considerado entregue provisoriamente quando instalado, pela CONTRATADA, em ambiente de execução definido pelo CONTRATANTE, tendo sido comprovada a configuração do ambiente e a possibilidade de execução do pacote entregue sem violação aparente dos níveis de serviço estabelecidos.
206. A avaliação dos produtos da OS será feita em relação aos requisitos tratados nos anexos do contrato (requisitos de documentação, requisitos funcionais, requisitos tecnológicos e arquiteturais, requisitos de segurança, requisitos de usabilidade, requisitos de tratamento da OS, requisitos referentes aos níveis de serviço), em relação aos requisitos especificamente considerados na abertura da OS e em relação aos níveis de serviço para execução da aplicação em produção do ANEXO I-D – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO.
207. O resultado da avaliação dos produtos entregues será comunicado à CONTRATADA por meio de laudo de avaliação de OS, ou Documento de Homologação.. Nesse documento

serão registrados os defeitos encontrados, bem como o tratamento conferido à ordem de serviço ou etapa (aceite sem ressalvas, aceite com ressalvas, rejeição parcial ou rejeição definitiva).

- 208.** O tempo gasto para análise da OS pelo CONTRATANTE, desde a emissão do termo de aceite de atividade até a emissão do laudo de avaliação de OS, não será contabilizado para o cálculo do tempo total de execução do serviço pela CONTRATADA, salvo se constatado que a contratada agiu de má-fé, entregando produto que sabidamente não alcançaria os requisitos e NMS estabelecidos no contrato e seus instrumentos e na abertura da OS.
- 209.** Os requisitos e procedimentos para aceite sem ressalvas, aceite com ressalva, rejeição parcial ou rejeição definitiva da ordem de serviço ou etapa estão detalhados adiante.

Subseção 3: Aceite sem ressalvas e/ou aceite final

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

Subseção 4: Aceite com ressalva

- 213.** Ordens de serviço ou etapas com a ocorrência de defeitos que possam ser corrigidos pela CONTRATADA em curto intervalo de tempo poderão ser aceitas com ressalva, desde que a gravidade dos defeitos, a critério do CONTRATANTE, não seja indicativa da possibilidade de rejeição do produto, nem impeça sua utilização imediata. Não poderá ocorrer mais de um aceite com ressalva para a mesma OS.
- 214.** Em caso de aceite com ressalva, não será emitido termo de aceite, ficando, porém, o prazo de conclusão da OS suspenso, abrindo-se prazo adicional, caso expirado o prazo inicial de execução, para correções e reapresentação. Esse prazo será definido pelo CONTRATANTE no documento de homologação, não podendo ser superior a 10% do prazo inicialmente estabelecido para conclusão da OS ou etapa.

- 215.** Realizadas as correções dentro do prazo estabelecido, a OS será aceita e emitido termo de aceite, com observações sobre as correções realizadas.
- 216.** Não sendo feitas as correções ou expirado o prazo concedido, a OS será rejeitada parcialmente e o prazo inicial para conclusão, se ainda houver, continuará a correr pelo restante do momento da suspensão. Nesse caso, a CONTRATADA deverá seguir o procedimento estabelecido na seção relativa à rejeição parcial de ordem de serviço.

Subseção 5: Rejeição parcial

- 217.** Implicará rejeite parcial da etapa ou ordem de serviço, a ocorrência de defeitos que:
- a) Comprometam o entendimento de artefato, ou configurem não observância de *templates*, processos de trabalho e padrões técnicos definidos pelo CONTRATANTE;
 - b) Prejudiquem o atendimento de requisitos constantes no Edital ou na OS;
 - c) Prejudiquem a qualidade dos artefatos ou do serviço;
 - d) Violam os níveis mínimos de serviço estabelecidos no Edital ou na OS.
- 218.** Rejeitada a etapa ou ordem de serviço, o CONTRATANTE emitirá Documento de Homologação, no qual serão apresentados os defeitos verificados na avaliação. Nesse caso, a CONTRATADA deverá fazer as correções cabíveis e reapresentá-la, acompanhada de nova minuta de Termo de Aceite.
- 219.** Todo rejeite será contabilizado para fins de determinação do nível de serviço observado na execução da OS e para aplicação de sanções.
- 220.** O tempo consumido pela CONTRATADA com correções dos artefatos da OS será contabilizado dentro do prazo inicial estabelecido para conclusão. Isto é, o rejeite parcial não suspenderá prazo de conclusão nem acrescentará prazo adicional ao definido na abertura da OS, salvo previsão diversa estabelecida no laudo de avaliação.

Subseção 6: Rejeição definitiva

- 221.** Será considerada rejeitada em definitivo:
- a) Atendimento de OS rejeitado parcialmente por quatro vezes consecutivas;
 - b) Atendimento de OS que, segundo análise do CONTRATANTE, não atenda requisitos ou NMS presentes no Edital ou na abertura da OS;
 - c) Atendimento de OS não aceito sem ressalvas, considerando atraso máximo de até 50% do prazo estabelecido inicialmente para conclusão da ordem de serviço.
- 222.** A CONTRATADA não receberá nenhum pagamento referente a atendimento de ordem de serviço rejeitado em definitivo e estará sujeita às sanções estabelecidas no Edital.

Subseção 7: Aferição do cumprimento do prazo de execução da Ordem de Serviço

- 223.** O cumprimento do prazo de conclusão será aferido da seguinte forma:

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

- 232.** A fatura deverá destacar os tributos a serem retidos na forma da legislação vigente e deve ser apresentada acompanhada de comprovante de contratação de seguro-garantia, quando aplicável. O prazo de vigência do seguro deve ser até o recebimento definitivo de todos os processos de trabalho.
- 233.** Antes do primeiro faturamento, o CONTRATANTE definirá o formato do relatório, que envolverá detalhamento e consolidação de informações.

Subseção 9: Controle de Mudanças em Ordens de Serviço

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

Subseção 10: Cancelamento de Ordem de Serviço

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

SEÇÃO XVI – DAS CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS POR ORDEM DE SERVIÇO

- 238.** Nesta seção, são apresentadas as características específicas inerentes a cada um dos tipos de ordem de serviço. Essas características são indicativas, podendo ser alteradas pelo CONTRATANTE em função de fatores constantes do planejamento inicial apresentado pela CONTRATADA.
- 239.** Os artefatos a serem entregues por OS estão relacionados na Tabela 4 – Artefatos por OS. A relação é meramente indicativa, podendo o CONTRATANTE alterar a relação de artefatos no momento da abertura da OS ou, caso seja dividida em etapas, no início de

cada etapa. Os símbolos “C” e “A” presentes na tabela significam, respectivamente, criação do artefato e atualização do artefato.

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

Tabela 4 – Artefatos por OS

Subseção 1: Ordem de Serviço para Planejamento Inicial do Contrato

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

Subseção 2: Ordens de Serviço para manutenção evolutiva

- 243.** Durante a execução do contrato, poderão ser abertas várias OS para manutenção evolutiva, uma para cada conjunto de manutenções evolutivas identificadas pelo CONTRATANTE, seguindo cada uma o estabelecido na SEÇÃO VI – DO SERVIÇO DE MANUTENÇÃO EVOLUTIVA.
- 244.** As OS de manutenção evolutiva poderão ser divididas em etapas, conforme descrito para as OS inicial.
- 245.** Um gerente de projeto da CONTRATADA pode ser responsável por mais de uma OS para manutenção evolutiva, desde que consiga realizar adequada e tempestivamente todas as atividades inerentes das OS para as quais foi designado, caso contrário, deverão ser alocados tantos gerentes de projeto quanto necessários, de forma a obter o máximo de paralelização na implantação das manutenções evolutivas.
- 246.** Caso fique caracterizada a não observância do item anterior, o CONTRATANTE poderá solicitar a indicação de outros gerentes de projetos e a redistribuição de OS entre gerentes para atender a necessidade do contrato.
- 247.** Ao final da fase de planejamento da OS, a CONTRATADA deverá apresentar relatório de contagem que detalhada de pontos de função, assinado pelo especialista em pontos de função da CONTRATADA. Esse relatório de contagem apresentado pela CONTRATADA será analisado pela equipe de projetos do CONTRATANTE. Caso encontre problemas no relatório apresentado, o relatório será devolvido para ajustes.
- 248.** A contagem final de pontos de função da manutenção deverá ser realizada conforme as regras definidas neste termo de referência, registrada em relatório de contagem específico e entregue para avaliação pelo CONTRATANTE, no final da fase de execução. A existência de divergências quanto às contagens não autoriza a CONTRATADA a onerar os prazos ou o nível de atendimento previsto no Edital.
- 249.** Os artefatos entregues em etapas anteriores de uma manutenção evolutiva devem ser atualizados em decorrência da evolução da manutenção em etapas subsequentes da OS.
- 250.** Os artefatos das OS serão definidos durante a fase de iniciação, podendo englobar quaisquer artefatos definidos nos anexos ao Edital, especialmente o documento de processo de software utilizado pelo CONTRATANTE.

Subseção 3: Ordem de Serviço para transição contratual

- 251.** Durante a execução do contrato, será aberta apenas uma OS para transição contratual, conforme detalhado no cronograma físico financeiro, e ela não poderá ser estruturada em etapas.
- 252.** A OS de transição contratual não terá remuneração específica, por ser a transição obrigação legal da CONTRATADA. Serve apenas como comunicação oficial do

CONTRATANTE para que a contratada execute a transição, conforme estabelecido na seção TRANSIÇÃO CONTRATUAL E REPASSE DE CONHECIMENTO.

SEÇÃO XVII – DAS SANÇÕES

- 253.** Com fundamento nos artigos 86 e 87 da Lei nº 8.666/93, a CONTRATADA ficará sujeita, no caso de atraso injustificado, assim considerado pela Administração, a inexecução parcial ou inexecução total da obrigação, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, assegurada a prévia e ampla defesa, às seguintes penalidades:
- a) Advertência;
 - b) Multa;
 - c) Suspensão temporária do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a Administração, pelo prazo de até 2 (dois) anos;
 - d) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir o CONTRATANTE pelos prejuízos causados.
- 254.** As sanções de multa podem ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de advertência, suspensão temporária e declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública.
- 255.** No caso de descumprimento ou inobservância das regras estabelecidas no Edital ou no contrato, como inexecução total ou parcial dos serviços previstos contratualmente, execução de serviço em desacordo com as regras contratuais ou descumprimento de obrigação contratual, poderão ser aplicadas à CONTRATADA conforme os casos e percentuais apresentados nesta seção, onde está garantida a prévia e ampla defesa, conforme estabelecido nas leis brasileiras.
- 256.** Os prazos para aplicação de multas, definidos nesta seção, consideram dias corridos.
- 257.** As multas devem ser recolhidas, ou seu valor ser debitado cautelarmente de valores devidos à CONTRATADA, no prazo de dez dias corridos, contados da notificação, após apuração em processo administrativo em que seja garantida à CONTRATADA ampla defesa e o contraditório.
- 258.** As multas poderão ser aplicadas cumulativamente com as demais sanções previstas no contrato, não terão caráter compensatório e sua cobrança não isentará a CONTRATADA da obrigação de indenizar eventuais perdas e danos nem a desobrigam da prestação ou entrega de qualquer produto ou serviço.
- 259.** Quando a soma do valor total das multas, reduções de faturas previstas no Anexo I-D – Níveis Mínimos de Serviço e demais sanções pecuniárias, aplicadas cumulativamente, no período de doze meses, excederem a 30% do valor total do contrato, poderão ser tomadas ações administrativas com vistas à rescisão do contrato, por inexecução parcial, sem prejuízo da aplicação das demais sanções previstas.

- 260.** As multas aplicadas à CONTRATADA ou prejuízos por ela causados poderão ser descontados de valores que esta tiver a receber. Se a multa ou os prejuízos forem de valor superior ao valor a receber pela CONTRATADA, serão descontados da garantia de execução. Se ainda forem insuficientes, deverá a CONTRATADA recolher a diferença no prazo de 10 (dez) dias corridos a partir da data de acionamento da garantia de execução contratual. Se tal obrigação não for cumprida, a CONTRATADA será inscrita na Dívida Ativa Estadual. A CONTRATADA deverá recompor a garantia de execução e seguros nos prazos estabelecidos no Edital.
- 261.** Caso as multas e demais sanções contratuais incidentes sobre o valor mensal a receber pelos atendimentos referentes à prestação de serviços de suporte, pela equipe alocada, ultrapassem o valor de 30% da fatura mensal, a diferença não será cobrada sobre a fatura. Para isso, será acionada a garantia de execução apresentada pela CONTRATADA para ressarcimento do CONTRATANTE e garantia do cumprimento das penalidades estabelecidas em contrato aplicáveis no mês em questão. A garantia sempre será acionada quando ocorrer a situação de extrapolação de limite.
- 262.** A inexecução total do contrato e, a critério do CONTRATANTE, inexecução parcial, descumprimentos de condições contratuais, reiteradas aplicações de multas ou ainda sistemáticos descumprimentos dos níveis de serviço, sem adoção tempestiva das medidas saneadoras solicitadas pelo CONTRATANTE, podem ensejar rescisão contratual.
- 263.** A deficiência de artefatos, conforme tratado nesta seção como motivo de aplicação de multa, refere-se ao descumprimento de requisitos tratados nos anexos do Edital (requisitos de documentação, requisitos funcionais, requisitos tecnológicos e arquiteturas, requisitos de segurança, requisitos de usabilidade, requisitos de tratamento da OS, requisitos referentes ao tempo de resposta da aplicação) ou qualquer requisito especificamente considerado na abertura da OS.

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

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

Subseção 2: Assinatura do contrato

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

Subseção 3: Apresentação de garantia de execução

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

Subseção 4: Reunião de abertura

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

Subseção 5: Recusa e substituição de profissionais da CONTRATADA

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

269. Será aplicada multa, sobre o valor do contrato, equivalente a 0,01%, para cada recusa de admissão de novo profissional ou atendimento de solicitação de troca de profissional feita pelo contratante, a partir da terceira recusa consecutiva, referente a uma mesma ocupação, pelo não atendimento em sua plenitude em relação ao cumprimento dos requisitos apresentados na seção EQUIPE TÉCNICA DA CONTRATADA ou comportamento inadequado no ambiente de trabalho.

270. Será aplicada multa, sobre o valor do contrato, equivalente a 0,01%, por dia útil de atraso na substituição de profissional. Após a quinta recusa consecutiva ou após o décimo dia útil de atraso na substituição de profissional poderão ser tomadas ações administrativas com vistas à rescisão do contrato, por inexecução parcial.

271. Será aplicada multa, sobre o valor do contrato, equivalente a 0,1%, quando ocorrer, dentro de um período de trinta dias consecutivos, cinco ou mais recusas de admissão de novo profissional ou solicitações de troca de profissionais por parte do CONTRATANTE, para diferentes ocupações, por deficiências em relação ao cumprimento dos requisitos apresentados na seção EQUIPE TÉCNICA DA CONTRATADA ou comportamento inadequado no ambiente de trabalho.

272. Após três meses consecutivos de aplicação de multa por recusa de substituição de profissionais, poderão ser tomadas ações administrativas com vistas à rescisão do contrato, por inexecução parcial.

273. Após quatro meses, durante vigência contratual (para casos em que os meses de recusa não foram consecutivos), de aplicação de multa por recusa de substituição de profissionais, poderão ser tomadas ações administrativas com vistas à rescisão do contrato, por inexecução parcial.

274. Para fins de esclarecimentos dos itens 269 e 271, comportamento inadequado no ambiente de trabalho deve ser entendido à luz do artigo 37 da Constituição Federal vigente, onde são estabelecidos os princípios fundamentais que norteiam a administração pública direta e indireta em todo território brasileiro, com especial atenção à legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. Para solicitação de substituição de

profissional em que a motivação seja o comportamento inadequado será concedida, conforme determina a legislação vigente, ampla defesa a fim de que sejam apresentados os argumentos contraditórios à situação ou conduta levantados.

Subseção 6: Sanções referentes à atendimento de OS

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

- a) Manutenção evolutiva (sanções aplicáveis independentemente para cada OS de manutenção evolutiva);
- b) Transição contratual;
- c) Planejamento inicial do contrato.

276. Os valores sobre os quais incidirá a multa são os estimados inicialmente no caso de OS que seja rejeitada definitivamente. Para OS aceita, incidirá sobre o valor final calculado para a OS, incluídos possíveis ajustes sobre o valor estimado inicialmente.

277. Será aplicada multa de 10% (dez por cento) sobre o valor da OS, no caso de rejeite definitivo do planejamento para abertura dos trabalhos de atendimento da OS, com as devidas justificativas. No caso das OS de Transição contratual e Planejamento inicial do contrato, a multa será aplicada sobre o valor do contrato, com percentual de 0,1% (um décimo por cento).

278. Será aplicada multa de 10% (dez por cento) sobre o valor da OS, no caso de rejeite definitivo do atendimento da OS. No caso das OS de Transição contratual e Planejamento inicial do contrato a multa será aplicada sobre o valor do contrato, com percentual de 0,1% (um décimo por cento).

279. Ocorrendo a rejeição definitiva do atendimento de uma OS, a contratada deve providenciar ações que objetivem o atendimento da solicitação que originou a OS cuja entrega foi rejeitada, sem prejuízo algum ao CONTRATANTE. Quando um atendimento é rejeitado, com as devidas justificativas, a necessidade que motivou a expedição da OS continua existindo e deve ser devidamente atendida, haja vista que a sua não execução implicará em prejuízos ao CONTRATANTE.

280. Caso a CONTRATADA se recuse a realizar os procedimentos previstos no **item 279**, será aplicada multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor da OS original, isto é, que teve o atendimento rejeitado.

281. Caso ocorram 5 (cinco) recusas de atendimento de OS, conforme **item 280**, serão tomadas ações administrativas com vistas à rescisão do contrato, por inexecução parcial.

282. Será aplicada multa de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor total da OS, por dia de atraso injustificado na conclusão do atendimento da OS, quando o atraso for superior a um quarto do tempo previsto na abertura da OS para sua conclusão. No caso das OS de Transição contratual e Planejamento inicial do contrato, a multa será aplicada sobre o valor do contrato, com percentual de 0,1% (um décimo por cento).

- 283.** Será aplicada multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor total da OS, no caso da inexecução dos testes estabelecidos no planejamento da OS ou a não apresentação de evidências de sua realização.
- 284.** Será aplicada multa de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor total da OS, por dia de indisponibilidade de funcionalidade prevista na OS, em consequência de erro de execução de funcionalidade cujo teste tenha sido acordado no plano de teste e cuja ocorrência não tenha sido verificada durante a execução dos testes.
- 285.** Caso o problema previsto no **item 284** impeça a abertura das unidades do CONTRATANTE para realização do expediente diário junto a seus clientes, será aplicada multa adicional de 10% (dez por cento) sobre o valor da OS, independente de providências que legais aplicáveis à situação por conta dos prejuízos advindos do erro.
- 286.** Caso, no decorrer do contrato, a situação descrita no **item 285** ocorra por 3 (três) ocasiões, serão tomadas ações administrativas com vistas à rescisão do contrato, por inexecução parcial.

Subseção 7: Serviços de Suporte Técnico e Sustentação

- 287.** Será aplicada multa, sobre o valor mensal do serviço de sustentação de sistemas, equivalente a 5% (cinco por cento), no caso do estoque de demandas com prazo de atendimento vencido no decorrer do mês ultrapassar 20% (vinte por cento) do total de demandas abertas (tarefas ou outro item definido entre as partes), quando o motivo do atraso for exclusivamente por falta de resposta com a solução por parte da CONTRATADA.
- 288.** A multa citada no parágrafo anterior será aumentada em 5% (cinco por cento) para cada mês consecutivo de aplicação. Assim, caso o estoque de demandas com prazo vencido supere 20% por mais de um mês consecutivo, no primeiro mês de descumprimento será aplicada multa de 5%; no segundo mês será aplicada multa de 10%; no terceiro 15% e assim sucessivamente. Após seis meses consecutivos de aplicação de multa, serão tomadas ações administrativas com vistas à rescisão do contrato, por inexecução parcial.
- 289.** Será aplicada multa, sobre o valor mensal do serviço de sustentação de sistemas, equivalente a 1%, por solicitação aberta com prazo de atendimento vencido em mais de dez vezes o prazo máximo estabelecido para conclusão, quando o motivo do atraso for exclusivamente por falta de resposta com a solução por parte da CONTRATADA. A multa será aplicada mensalmente enquanto o atendimento da solicitação não for concluído.
- 290.** Caso o atraso em atendimento de solicitação com nível de criticidade definido pelo acordo de nível de serviço como nível 1 (solução de contorno em até 2h) atingir 4 dias corridos, sem solução de contorno e a devida justificativa para tal, será aplicada, além das sanções definidas no documento de acordo de nível de serviço, sanção de advertência.
- 291.** Caso o atraso em atendimento de solicitação com nível de criticidade definido pelo acordo de nível de serviço como nível 1 (solução de contorno em até 2h) atingir 7 dias corridos, sem solução de contorno e a devida justificativa para tal, será aplicada, além das sanções definidas no documento de acordo de nível de serviço, multa no valor de 5% sobre o valor mensal do serviço de sustentação de sistemas.

- 292.** Caso o atraso em atendimento de solicitação com nível de criticidade definido pelo acordo de nível de serviço como nível 1 (solução de contorno em até 2h) atingir 14 dias corridos, sem solução de contorno e a devida justificativa para tal, será aplica, além das sanções definidas no documento de acordo de nível de serviço, multa no valor de 10% sobre o valor mensal do serviço de sustentação de sistemas.
- 293.** Caso o atraso em atendimento de solicitação com nível de criticidade definido pelo acordo de nível de serviço como nível 1 (solução de contorno em até 2h) atingir 17 dias corridos, sem solução de contorno e a devida justificativa para tal, será aplica, além das sanções definidas no documento de acordo de nível de serviço, advertência informando sobre o risco de rescisão contratual.
- 294.** Caso o atraso em atendimento de solicitação com nível de criticidade definido pelo acordo de nível de serviço como nível 1 (solução de contorno em até 2h) atingir 21 dias corridos, sem solução de contorno e a devida justificativa para tal, serão tomadas ações administrativas com vistas à rescisão do contrato, por inexecução parcial.
- 295.** Caso o atraso em atendimento de solicitação com nível de criticidade definido pelo acordo de nível de serviço como nível 1 (solução definitiva em até 72h) atingir 7 dias corridos, sem solução definitiva e a devida justificativa para tal, será aplicada, além das sanções definidas no documento de acordo de nível de serviço, sanção de advertência.
- 296.** Caso o atraso em atendimento de solicitação com nível de criticidade definido pelo acordo de nível de serviço como nível 1 (solução definitiva em até 72h) atingir 14 dias corridos, sem solução definitiva e a devida justificativa para tal, será aplicada, além das sanções definidas no documento de acordo de nível de serviço, multa no valor de 5% sobre o valor mensal do serviço de sustentação de sistemas.
- 297.** Caso o atraso em atendimento de solicitação com nível de criticidade definido pelo acordo de nível de serviço como nível 1 (solução definitiva em até 72h) atingir 28 dias corridos, sem solução definitiva e a devida justificativa para tal, será aplicada, além das sanções definidas no documento de acordo de nível de serviço, multa no valor de 10% sobre o valor mensal do serviço de sustentação de sistemas.
- 298.** Caso o atraso em atendimento de solicitação com nível de criticidade definido pelo acordo de nível de serviço como nível 1 (solução definitiva em até 72h) atingir 39 dias corridos, sem solução definitiva e a devida justificativa para tal, será aplicada, além das sanções definidas no documento de acordo de nível de serviço, advertência informando sobre o risco de rescisão contratual.
- 299.** Caso o atraso em atendimento de solicitação com nível de criticidade definido pelo acordo de nível de serviço como nível 1 (solução definitiva em até 72h) atingir 50 dias corridos, sem solução definitiva e a devida justificativa para tal, serão tomadas ações administrativas com vistas à rescisão do contrato, por inexecução parcial.
- 300.** Caso o atraso em atendimento de solicitação com nível de criticidade definido pelo acordo de nível de serviço como nível 2 (solução de contorno em até 3 dias) atingir 7 dias corridos,

sem solução de contorno e a devida justificativa para tal, será aplica, além das sanções definidas no documento de acordo de nível de serviço, sanção de advertência.

- 301.** Caso o atraso em atendimento de solicitação com nível de criticidade definido pelo acordo de nível de serviço como nível 2 (solução de contorno em até 3 dias) atingir 15 dias corridos, sem solução de contorno e a devida justificativa para tal, será aplica, além das sanções definidas no documento de acordo de nível de serviço, multa no valor de 2% sobre o valor mensal do serviço de sustentação de sistemas.
- 302.** Caso o atraso em atendimento de solicitação com nível de criticidade definido pelo acordo de nível de serviço como nível 2 (solução de contorno em até 3 dias) atingir 30 dias corridos, sem solução de contorno e a devida justificativa para tal, será aplica, além das sanções definidas no documento de acordo de nível de serviço, multa no valor de 4% sobre o valor mensal do serviço de sustentação de sistemas.
- 303.** Caso o atraso em atendimento de solicitação com nível de criticidade definido pelo acordo de nível de serviço como nível 2 (solução de contorno em até 3 dias) atingir 30 dias corridos, sem solução de contorno e a devida justificativa para tal, será aplica, além das sanções definidas no documento de acordo de nível de serviço, advertência informando sobre o risco de rescisão contratual.
- 304.** Caso o atraso em atendimento de solicitação com nível de criticidade definido pelo acordo de nível de serviço como nível 2 (solução de contorno em até 3 dias) atingir 60 dias corridos, sem solução definitiva e a devida justificativa para tal, serão tomadas ações administrativas com vistas à rescisão do contrato, por inexecução parcial.
- 305.** Caso o atraso em atendimento de solicitação com nível de criticidade definido pelo acordo de nível de serviço como nível 2 (solução definitiva em até 7 dias) atingir 15 dias corridos, sem solução definitiva e a devida justificativa para tal, será aplicada, além das sanções definidas no documento de acordo de nível de serviço, sanção de advertência.
- 306.** Caso o atraso em atendimento de solicitação com nível de criticidade definido pelo acordo de nível de serviço como nível 2 (solução definitiva em até 7 dias) atingir 30 dias corridos, sem solução definitiva e a devida justificativa para tal, será aplicada, além das sanções definidas no documento de acordo de nível de serviço, multa no valor de 2% sobre o valor mensal do serviço de sustentação de sistemas.
- 307.** Caso o atraso em atendimento de solicitação com nível de criticidade definido pelo acordo de nível de serviço como nível 2 (solução definitiva em até 7 dias) atingir 60 dias corridos, sem solução definitiva e a devida justificativa para tal, será aplicada, além das sanções definidas no documento de acordo de nível de serviço, multa no valor de 4% sobre o valor mensal do serviço de sustentação de sistemas.
- 308.** Caso o atraso em atendimento de solicitação com nível de criticidade definido pelo acordo de nível de serviço como nível 2 (solução definitiva em até 7 dias) atingir 75 dias corridos, sem solução definitiva e a devida justificativa para tal, será aplicada, além das sanções definidas no documento de acordo de nível de serviço, advertência informando sobre o risco de rescisão contratual.

- 309.** Caso o atraso em atendimento de solicitação com nível de criticidade definido pelo acordo de nível de serviço como nível 2 (solução definitiva em até 7 dias) atingir 90 dias corridos, sem solução definitiva e a devida justificativa para tal, serão tomadas ações administrativas com vistas à rescisão do contrato, por inexecução parcial.
- 310.** Caso o atraso em atendimento de solicitação com nível de criticidade definido pelo acordo de nível de serviço como nível 3 (solução de contorno em até 7 dias) atingir 15 dias corridos, sem solução definitiva e a devida justificativa para tal, será aplicada, além das sanções definidas no documento de acordo de nível de serviço, sanção de advertência.
- 311.** Caso o atraso em atendimento de solicitação com nível de criticidade definido pelo acordo de nível de serviço como nível 3 (solução de contorno em até 7 dias) atingir 30 dias corridos, sem solução definitiva e a devida justificativa para tal, será aplicada, além das sanções definidas no documento de acordo de nível de serviço, multa no valor de 1,5% sobre o valor mensal do serviço de sustentação de sistemas.
- 312.** Caso o atraso em atendimento de solicitação com nível de criticidade definido pelo acordo de nível de serviço como nível 3 (solução de contorno em até 7 dias) atingir 60 dias corridos, sem solução definitiva e a devida justificativa para tal, será aplicada, além das sanções definidas no documento de acordo de nível de serviço, multa no valor de 3% sobre o valor mensal do serviço de sustentação de sistemas.
- 313.** Caso o atraso em atendimento de solicitação com nível de criticidade definido pelo acordo de nível de serviço como nível 3 (solução de contorno em até 7 dias) atingir 80 dias corridos, sem solução definitiva e a devida justificativa para tal, será aplicada, além das sanções definidas no documento de acordo de nível de serviço, advertência informando sobre o risco de rescisão contratual.
- 314.** Caso o atraso em atendimento de solicitação com nível de criticidade definido pelo acordo de nível de serviço como nível 3 (solução de contorno em até 7 dias) atingir 100 dias corridos, sem solução definitiva e a devida justificativa para tal, serão tomadas ações administrativas com vistas à rescisão do contrato, por inexecução parcial.
- 315.** Caso o atraso em atendimento de solicitação com nível de criticidade definido pelo acordo de nível de serviço como nível 3 (solução definitiva em até 14 dias) atingir 45 dias corridos, sem solução definitiva e a devida justificativa para tal, será aplicada, além das sanções definidas no documento de acordo de nível de serviço, sanção de advertência.
- 316.** Caso o atraso em atendimento de solicitação com nível de criticidade definido pelo acordo de nível de serviço como nível 3 (solução definitiva em até 14 dias) atingir 90 dias corridos, sem solução definitiva e a devida justificativa para tal, será aplicada, além das sanções definidas no documento de acordo de nível de serviço, multa no valor de 2% sobre o valor mensal do serviço de sustentação de sistemas.
- 317.** Caso o atraso em atendimento de solicitação com nível de criticidade definido pelo acordo de nível de serviço como nível 3 (solução definitiva em até 14 dias) atingir 130 dias corridos, sem solução definitiva e a devida justificativa para tal, será aplicada, além das sanções definidas no documento de acordo de nível de serviço, multa no valor de 4% sobre o valor mensal do serviço de sustentação de sistemas.

- 318.** Caso o atraso em atendimento de solicitação com nível de criticidade definido pelo acordo de nível de serviço como nível 3 (solução definitiva em até 14 dias) atingir 155 dias corridos, sem solução definitiva e a devida justificativa para tal, será aplicada, além das sanções definidas no documento de acordo de nível de serviço, advertência informando sobre o risco de rescisão contratual.
- 319.** Caso o atraso em atendimento de solicitação com nível de criticidade definido pelo acordo de nível de serviço como nível 3 (solução definitiva em até 14 dias) atingir 180 dias corridos, sem solução definitiva e a devida justificativa para tal, serão tomadas ações administrativas com vistas à rescisão do contrato, por inexecução parcial.

Subseção 8: Garantia legal

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

Subseção 9: Uso indevido de informações

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

Subseção 10: Uso inadequado de customização

- 324.** Será aplicada multa, sobre o valor da customização, calculado em pontos de função e valorados segundo o custo de ponto de função na manutenção evolutiva, equivalente a 10%, quando identificada funcionalidade implementada por customização que poderia ter sido atendida, na data da customização, de forma nativa ou por parametrização. A aplicação da multa não libera a contratada da obrigação de refazer o serviço conforme estabelecido na seção Customização.

Subseção 11: Inexecução parcial e total do contrato

- 325.** Será aplicada multa, sobre o valor total do contrato, equivalente a 10%, por inexecução parcial do objeto do contrato.
- 326.** Será aplicada multa, sobre o valor total do contrato, equivalente a 20%, por inexecução total do objeto do contrato.
- 327.** A inexecução total do contrato nas condições previstas neste Termo de Referência, descumprimentos de condições contratuais, reiteradas aplicações de multas ou ainda sistemáticos descumprimentos dos níveis de serviço, sem adoção tempestiva das medidas saneadoras solicitadas pelo CONTRATANTE, podem ensejar:
- a) rescisão contratual;
 - b) sanção de impedimento de licitar e contratar com o Estado do Pará;
- 328.** As sanções previstas neste Termo de Referência e no contrato podem ser aplicadas cumulativamente e não têm caráter compensatório. Portanto, não isentam a CONTRATADA da obrigação de indenizar eventuais perdas e danos. Adicionalmente, dependendo da gravidade, a CONTRATADA poderá estar sujeita a outras sanções previstas em lei.
- 329.** As sanções aplicadas à CONTRATADA ou prejuízos por ela causados poderão ser deduzidos da garantia de execução do contrato, conforme estabelecido nos **itens 260 e 261**, e de créditos a ela devidos, assim como cobrados direta ou judicialmente.

Subseção 12: Descumprimento das demais obrigações contratuais

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

SEÇÃO XVIII – DAS RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE

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

- 331.** Cumprir os prazos e obrigações financeiras estabelecidas no Edital, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências por parte da CONTRATADA.
- 332.** Convocar a CONTRATADA a participar das reuniões.
- 333.** Designar gestor que efetuará sua representação perante a CONTRATADA para determinação, avaliação, acompanhamento e aprovação dos serviços por ela realizados.
- 334.** Colocar à disposição da CONTRATADA, os equipamentos mínimos e documentação necessários para a realização das atividades, quando estas forem executadas nas instalações do CONTRATANTE, com exceção das licenças de software necessárias para os serviços, tais como licenças de ferramentas de desenvolvimento e outras, as quais deverão ser providenciadas pela própria CONTRATADA.

335. Prestar os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA, no que diz respeito ao contrato.
336. Comunicar oficialmente à CONTRATADA quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato.
337. Apresentar à CONTRATADA processos de trabalho, políticas e normas internas necessários para a adequada execução do objeto da contratação.
338. 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.
339. Solicitar a indicação de outro profissional para exercer os papéis relacionados na seção EQUIPE TÉCNICA DA CONTRATADA, caso os profissionais alocados pela contratada não desempenhem satisfatoriamente as responsabilidades elencadas ou não possuam as qualificações necessárias para cada perfil.
340. Gerenciar e fiscalizar a execução do contrato, de forma a garantir o fiel cumprimento de suas cláusulas.
341. Fornecer a infraestrutura necessária de TI e softwares de apoio sob sua responsabilidade para a adequada execução do contrato.
342. Recusar recebimento de qualquer bem ou serviço que estiver em desacordo com as condições e as especificações estabelecidas no contrato e na OS de solicitação.
343. Emitir termos circunstanciados de recebimento provisório, de recebimento definitivo ou de recusa de serviços relacionados ao objeto contratado.
344. Aplicar à contratada, se necessário, as sanções administrativas e contratuais cabíveis, garantidos ampla defesa e contraditório.
345. 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.
346. Liberar as garantias prestadas pela CONTRATADA nos tempos contratualmente previstos.

SEÇÃO XIX – DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

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

347. Cumprir os prazos e obrigações estabelecidas no Edital.
348. Prestar os serviços no prazo, quantidade e especificações solicitadas conforme as características descritas na sua proposta e no edital.

- 349.** Observar as normas e procedimentos internos do CONTRATANTE no que se refere à segurança (Política de Segurança – ANEXO I-F) e sigilo dos dados manuseados, bem como no que é pertinente à documentação (Termo de Confidencialidade – ANEXO I-H), sobre os quais se obriga a dar ciência a seus funcionários que tiverem acesso às dependências do CONTRATANTE, e aos que possuem acesso remoto.
- 350.** Observar as normas e procedimentos internos do CONTRATANTE no que se refere REQUISITOS DE SEGURANÇA, ANEXO I-I deste documento, os quais poderão ser atualizados a qualquer momento pelo CONTRATANTE.
- 351.** Colocar nos prazos contratados os profissionais à disposição do CONTRATANTE para execução dos serviços.
- 352.** Alocar profissionais necessários à realização dos serviços, de acordo com a experiência profissional e qualificação técnica exigida, apresentando a documentação que comprove a qualificação.
- 353.** 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.
- 354.** Manter os profissionais devidamente identificados por meio de crachá, quando em trabalho nas dependências do CONTRATANTE.
- 355.** 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.
- 356.** 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.
- 357.** 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.
- 358.** 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.
- 359.** 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.

- 360.** Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 361.** Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços de acordo com os níveis de serviço estabelecidos no contrato.
- 362.** 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.
- 363.** Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados nos quais se verificar vícios, defeitos ou incorreções.
- 364.** É vedada a subcontratação para a execução dos serviços objeto desta contratação.
- 365.** É vedada a veiculação de publicidade acerca do contrato, salvo se houver prévia autorização do CONTRATANTE.
- 366.** Não transferir as obrigações da CONTRATADA para outra terceira.
- 367.** Observar os prazos apresentados no cronograma de execução do serviço, bem como o prazo de entrega deste.
- 368.** Dar ciência ao CONTRATANTE, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade verificada na execução dos serviços.
- 369.** Fornecer ao CONTRATANTE, no ato da homologação dos serviços, os Manuais de Usuário, Técnico e Operacional (Produção), contendo, no mínimo, os seguintes documentos: diagrama entidade-relacionamento, dicionário de dados, diagrama de classes, diagrama de componentes, diagrama de atividades, diagrama de sequência, diagrama de casos de uso, descrição dos casos de uso, procedimentos para instalação, diagrama de implantação, interfaces utilizadas de outros sistemas, interfaces disponibilizadas para outros sistemas. A lista de documentos apresentada neste item diz respeito à visão macro do que é desejável receber pelo CONTRATANTE durante a execução de um projeto, porém pode variar, isto é, não ser necessária em sua totalidade, sendo que tal situação será definida no escopo de cada projeto, de acordo com a complexidade envolvida.
- 370.** Manter sempre atualizados os manuais técnicos, de usuário e de produção, quando os sistemas, objeto deste contrato, sofrerem alguma alteração.
- 371.** Prestar qualquer informação relativa ao sistema e suas regras, de forma clara, suficiente e objetiva aos funcionários da CONTRATANTE.
- 372.** 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.

- 373.** 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.
- 374.** 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;
- 375.** 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.
- 376.** A homologação da solução e emissão do Termo de Recebimento Definitivo da Ordem de Serviço ocorrerá após a conclusão e aceitação de todos os testes do serviço pelo CONTRATANTE.
- 377.** 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.
- 378.** 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.
- 379.** Manter a guarda dos equipamentos e demais bens de propriedade do CONTRATANTE, quando utilizados, permitindo que este, a qualquer tempo, fiscalize o seu uso.
- 380.** Garantir a segurança e qualidade do software em suas características operacionais, de manutenção e adaptabilidade a novos ambientes e assegurar que o software produzido seja eficiente quanto ao desempenho e consumo de hardware.
- 381.** Fornecer treinamento em soluções desenvolvidas pela CONTRATADA, referentes ao objeto deste termo de referência, sem ônus algum para o CONTRATANTE, conforme as seguintes condições:
 - a) O treinamento deve permitir a operação e compreensão das principais características da solução;

- b) O treinamento será realizado com duração mínima de 6 (seis) horas e será ministrado tanto para funcionários do CONTRATANTE como para terceiros indicados exclusivamente pelo CONTRATANTE, para no máximo 15 pessoas;
 - c) O material didático mínimo, fornecido pela CONTRATADA para a realização desse treinamento será uma apostila com todo o conteúdo do curso, em formato digital e impresso;
 - d) Ao final do treinamento, o Termo de Aceite de Atividade – ver **Anexo I-J** – deverá ser preenchido e devidamente assinado pelos treinados.
 - e) Caso a avaliação do treinamento não seja satisfatória, o Termo de Aceite não será assinado, e a CONTRATADA será obrigada a ministrar novo treinamento, sem ônus ao CONTRATANTE;
- 382.** 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 necessária para a realização das atividades, inclusive para execução de testes integrados e/ou homologação.
- 383.** Providenciar as próprias licenças de software necessárias para execução dos serviços, tais como licenças de ferramentas de desenvolvimento e outras. O CONTRATANTE poderá solicitar comprovação dos registros de licenciamento;
- 384.** Atualizar as versões de documentos, de códigos-fontes e demais artefatos produzidos a cada alteração nos sistemas objeto deste termo de referência, fazendo uso da ferramenta de controle de versão disponibilizada pelo CONTRATANTE;
- 385.** Atualizar a documentação dos sistemas objetos deste Termo de Referência que tenham sido contratados ou desenvolvidos anteriormente pelo CONTRATANTE e repassar a este os seus códigos-fontes e demais artefatos atualizados. O processo deve fazer uso da ferramenta de controle de versão disponibilizada pelo CONTRATANTE;
- 386.** Criar a documentação de artefatos ausentes nos sistemas objetos deste Termo de Referência que tenham sido contratados ou desenvolvidos anteriormente pelo CONTRATANTE e repassar a este os documentos produzidos. O processo deve fazer uso da ferramenta de controle de versão disponibilizada pelo CONTRATANTE;
- 387.** Providenciar, às suas custas, link de comunicação para acesso aos recursos computacionais necessários à execução dos serviços contratados, quando não fornecido pelo CONTRATANTE;
- 388.** Manter em suas dependências e às suas custas, ambiente computacional adequado à execução dos serviços contratados;
- 389.** 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;

- 390.** 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;
- 391.** 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;
- 392.** 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.
- 393.** 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.
- 394.** É vedada a contratação, pela empresa prestadora de serviço, para atuar no âmbito do presente contrato, de empregado do quadro do contratante, ativo, ou ocupante de cargo em comissão.

SEÇÃO XX – DA PROPRIEDADE DE BENS E SERVIÇOS

- 395.** A propriedade intelectual dos softwares que venham a serem fornecidos pela CONTRATADA permanecerá na titularidade do respectivo fabricante.
- 396.** Pertencerá ao CONTRATANTE à propriedade intelectual de todas as modificações nos legados, que lhes agregue valor, realizadas no escopo da contratação, bem como de todos os dados inseridos na Solução, relatórios, diagramas, fluxogramas, modelos, material didático de treinamento, inclusive gravação de palestras e aulas, produtos gerados em função da migração e integração de dados, código-fonte, entre outros. A regra está em conformidade com a Lei nº 9.609/98, que dispõe sobre propriedade intelectual de programa de computador e com a Lei nº 9.610/98, que dispõe sobre direito autoral, sendo vedada a comercialização, a qualquer título, destes por parte da CONTRATADA, salvo se formal e previamente autorizado pelo CONTRATANTE.
- 397.** A CONTRATADA deverá garantir ao CONTRATANTE que o conjunto de software licenciado para uso, com os quais venha a trabalhar no decorrer do contrato, não infrinja quaisquer patentes, direitos autorais ou trade-secrets.
- 398.** A utilização de soluções ou componentes, proprietários da contratada ou de terceiros, na construção dos programas ou quaisquer artefatos relacionados ao presente contrato, que possam afetar a propriedade do produto, deve ser formal e previamente autorizada pelo CONTRATANTE.

- 399.** A CONTRATADA e os profissionais alocados na execução dos serviços transferem ao CONTRATANTE, de forma incondicional, todos os direitos referentes à propriedade intelectual sobre os artefatos produzidos no âmbito do contrato.
- 400.** A CONTRATADA deverá assegurar ao CONTRATANTE, em caso de descontinuidade de qualquer produto da Solução, e durante a vigência contratual, o direito ao uso de qualquer produto que o substitua.

SEÇÃO XXI – DA PROTEÇÃO ÀS INFORMAÇÕES

- 401.** Toda informação referente ao CONTRATANTE que a CONTRATADA vier a tomar conhecimento, seja como licitante, seja como contratada ou por necessidade de execução de serviços, não poderá ser divulgada a terceiros sem autorização expressa do CONTRATANTE.
- 402.** A contratada deverá manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, as informações obtidas em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com o contratante, conforme termo de sigilo firmado, em especial as referentes:
- a) à política de segurança adotada pelo contratante e às configurações de hardware e de software decorrentes;
 - b) ao processo de instalação, configuração e customizações de produtos, ferramentas e equipamentos;
 - c) a quaisquer dados e informações armazenadas em sistemas do contratante, incluindo os relativos aos sistemas integrados ou migrados.
- 403.** Todo acesso a informações do contratante por parte do corpo técnico da CONTRATADA/licitante, durante a execução do contrato, deverá ser precedido de assinatura de termo de responsabilidade e confidencialidade.
- 404.** A CONTRATADA deverá solicitar aos profissionais alocados na execução dos serviços a assinatura de termo de sigilo e responsabilidade, de acordo com modelo a ser fornecido pelo CONTRATANTE.

SEÇÃO XXII – DOS REQUISITOS DA EMPRESA LICITANTE

- 405.** A Solução objeto de contratação constante neste Termo de Referência é constituída por sistemas com importância significativa para o negócio do CONTRATANTE, críticos quanto aos aspectos de segurança e necessidade de alinhamento com as melhores práticas do mercado e por executarem processos de trabalho fundamentais para o maior conforto dos clientes que acessam os serviços do CONTRATANTE via Internet. Os sistemas de Internet Banking que integram a Solução estão passando por um processo de atualização tecnológica a fim de melhorar a qualidade dos serviços disponibilizados pelos mesmos, a experiência do cliente durante a interação via Internet, a segurança, a imagem do CONTRATANTE quanto à sua ação em busca das melhores práticas em TI, dentre outros aspectos.

- 406.** O atendimento das estruturas integrantes da Solução, sejam as legadas ou as novas a terem o desenvolvimento continuado ou iniciado, exige o cumprimento de premissas fundamentais de capacitação da licitante vencedora e de seus colaboradores que atuarão no atendimento do contrato e, para isso, será necessária comprovação de capacidades de atendimento através de atestados e, inclusive, certificações, respeitados os critérios de razoabilidade e proporcionalidade referentes às partes mais relevantes do objeto tratado neste documento, conforme determina o Estado Brasileiro.
- 407.** Na fase de habilitação, a empresa deverá apresentar Atestados (Conforme lei 8.666, art. 30: inciso II; § 1º; § 1º, inciso I; §§ 3º, 5º e 10º) de acordo com modelo do Anexo I-K ou MODELO I do Anexo I-K ou Certificados, comprovando que possui experiência e qualificação para a prestação de serviço conforme descrições seguir. Poderão ser apresentados vários atestados, de modo que a soma de todos resulte no quantitativo e condições a serem comprovadas.
- 408.** Deverá ser apresentado atestado emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, nacional ou estrangeira, que comprove que a licitante vencedora já executou ou vem executando os seguintes serviços: Total de pelo menos 1000 (mil) Pontos de Função em serviços de Desenvolvimento/Manutenção de sistemas de Internet Banking, durante a vigência de contratos para prestação de serviços em que não tenha ocorrido rescisão motivada por descumprimentos da CONTRATADA.
- 409.** Caso a licitante apresente atestados com métrica de aferição em horas (ao invés de ponto de função), para os serviços tratados no **item 408**, o CONTRATANTE fará a conversão para o quantitativo de pontos de função, considerando a seguinte produtividade: 10 (dez) horas por Ponto de Função. Portanto, por exemplo, se a licitante apresentar um atestado de 10.000 (dez) mil horas, será equivalente a 1.000 (mil) Pontos de Função, para medição de volumetria de atendimento.
- 410.** Deverá ser apresentado atestado de capacidade técnica, expedida por pessoa jurídica de direito público ou privado, nacional ou estrangeira, que comprove que a LICITANTE implementou migração de dados envolvendo bancos de dados heterogêneos de diferentes SGBD (Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados).
- 411.** Deverá ser apresentado atestado de capacidade técnica, expedida por pessoa jurídica de direito público ou privado, nacional ou estrangeira, que comprove que a LICITANTE realizou o levantamento (leitura de código fonte) e manutenção de sistemas baseados nas linguagens de programação Visual ASP, .NET C#, .NET, Controles OCX, Socket (mswinsck.ocx) e COM+.
- 412.** Deverá ser apresentado atestado de capacidade técnica, expedida por pessoa jurídica de direito público ou privado, nacional ou estrangeira, que comprove que a LICITANTE realizou Modelagem visual utilizando ferramentas com características para rastreabilidade e controle de versões.
- 413.** Deverá ser apresentado atestado de capacidade técnica, expedida por pessoa jurídica de direito público ou privado, nacional ou estrangeira, que comprove que a LICITANTE realizou análise e modelagem de dados para bancos de dados dos SGBD SQL Server e Oracle.

- 414.** Deverá ser apresentado atestado de capacidade técnica, expedida por pessoa jurídica de direito público ou privado, nacional ou estrangeira, que comprove que a LICITANTE elaborou projetos com modelos utilizando a linguagem UML.
- 415.** Deverá ser apresentado atestado de capacidade técnica, expedida por pessoa jurídica de direito público ou privado, nacional ou estrangeira, que comprove que a LICITANTE elaborou Diagramas de Sequência, Diagramas de Colaboração entre Classes, Diagramas de Distribuição de Componentes e Diagramas de Classes para atendimento de projetos de desenvolvimento de sistemas.
- 416.** Deverá ser apresentado atestado de capacidade técnica, expedida por pessoa jurídica de direito público ou privado, nacional ou estrangeira, que comprove que a LICITANTE realizou Levantamento e análise de requisitos funcionais, não funcionais e delimitação de escopo de projeto por meio de elaboração de documento de visão e diagrama de casos de uso.
- 417.** Deverá ser apresentado atestado de capacidade técnica, expedida por pessoa jurídica de direito público ou privado, nacional ou estrangeira, que comprove que a LICITANTE realizou desenvolvimento de protótipo com as funcionalidades especificadas para sistema com pelo menos 300 pontos de função.
- 418.** Deverá ser apresentado atestado de capacidade técnica, expedida por pessoa jurídica de direito público ou privado, nacional ou estrangeira, que comprove que a emitente aprovou contagem funcional realizada pela licitante vencedora em determinado projeto de desenvolvimento de software.
- 419.** O volume funcional mínimo que deverá ser comprovado para o **item 392** é de 400 (quatrocentos) pontos de função, podendo ser cumulativo com vários projetos, por diferentes emitentes.
- 420.** A contagem funcional a ser demonstrada via atestado deve estar necessariamente baseada nas práticas de contagem definidas no Manual de Práticas de Contagem do IFPUG, ou seja, em Pontos de Função. Tal informação deve estar explícita no documento emitido.
- 421.** Atestado emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, nacional ou estrangeira, que comprovem que a licitante possui, cumulativamente:
- a) Experiência em Desenvolvimento, Manutenção e Suporte a Sistemas desenvolvidos nas linguagens de programação ASP.NET, ASP e C#, com o Servidor de Aplicação IIS;
 - b) Experiência em Desenvolvimento, Manutenção e Suporte a Sistemas que utilizam Ajax e Java Script;
 - c) Experiência em desenvolvimento na linguagem Transact SQL para bancos de dados implantados no Sistema Gerenciador de Banco de Dados SQL Server (SGBD SQL Server Microsoft);
 - d) Experiência em Desenvolvimento, Manutenção e Suporte a Sistemas que utilizam Java, JSF, EJB, CDI e JPA, com o Servidor de Aplicação Weblogic;

- e) Experiência em desenvolvimento na Plataforma Java com utilização de Spring MVC, JAX-RS e AngularJS;
 - f) Experiência em desenvolvimento na linguagem PL SQL para bancos de dados implantados no Sistema Gerenciador de Banco de Dados Oracle (SGBD Oracle);
 - g) Experiência em desenvolvimento e manutenção de aplicativos utilizando as tecnologias IOS e Android;
- 422.** Com a finalidade de dirimir eventuais dúvidas na interpretação do conteúdo de documentos de capacidade técnica, o CONTRATANTE poderá, entre outros, usar os seguintes mecanismos:
- a) Diligência às fontes de informação;
 - b) Inspeção “*in loco*” para caracterização das evidências de capacidade;
 - c) Requerimento de acesso aos contratos referidos em atestado ou aos seus artefatos;
- 423.** A licitante vencedora deverá apresentar, no ato de habilitação, declaração de que dispõe ou disporá, até o dia da contratação, de profissionais com os perfis e certificações descritos no edital, conforme **MODELO II do Anexo I-K**. Somente no ato da contratação é que a empresa deverá comprovar o vínculo.
- 424.** Nota: A apresentação de declaração pela licitante vencedora de que dispõe ou disporá de profissionais com os perfis solicitados no Termo de Referência tem o objetivo de formalizar o compromisso desta com as regras estabelecidas quanto aos quesitos técnicos solicitados. A declaração não desobriga, sob hipótese alguma, a licitante vencedora de apresentar os documentos comprobatórios dos profissionais que serão alocados nas dependências da contratada para a execução dos serviços referentes ao objeto contratado.
- 425.** 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.
- 426.** Não serão considerados conjuntamente atestados de empresas subsidiárias, controladas ou coligadas para fins de habilitação.
- 427.** Objetivando atender o disposto nos **itens 70 e 71**, a licitante vencedora deverá apresentar, por meio de documento descritivo técnico devidamente timbrado por esta, política de atendimento que demonstre o cumprimento dos quesitos fundamentais definidos pela biblioteca ITIL, considerando pelo menos os seguintes processos:
- a) Desenho – Gerenciamento do Nível de Serviço;
 - b) Desenho – Gerenciamento da Disponibilidade;
 - c) Desenho – Gerenciamento da Capacidade;
 - d) Desenho – Gerenciamento de Segurança da Informação;
 - e) Desenho – Gerenciamento da Continuidade de Serviço;
 - f) Transição para Produção – Gerenciamento de Mudança;
 - g) Transição para Produção – Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço;

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

SEÇÃO XXIII – DA EQUIPE TÉCNICA DA CONTRATADA

- 428.** Conforme lei 8.666, art. 30: inciso II; § 1º; § 1º, inciso I; §§ 3º, 5º e 10º, a equipe técnica da CONTRATADA que manterá relacionamento direto com o CONTRATANTE deverá ser formada pelos perfis descritos nesta seção. Em função do contato direto, deverão exercer suas atividades no local de execução do contrato, para os casos de suporte, conforme definido neste Termo de Referência. Para as atividades típicas de fábrica, não se aplica responsabilidade de alocação da parte do CONTRATANTE.
- 429.** Caso o profissional ou a licitante enfrente dificuldade junto a clientes, em que estes se neguem a emitir atestado/declaração em favor de profissional por questões trabalhistas, esclarecemos que, para atendimento aos itens desta seção, também será aceito pelo CONTRATANTE o atestado de capacidade técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado em favor da empresa que prestou o serviço, inclusive a própria licitante se for o caso, informando que a empresa (ou a própria licitante) prestou serviços tais que satisfaçam os requisitos previstos nos referidos itens, desde que elenque os profissionais por meio dos quais os serviços foram executados, como forma de comprovação de que determinado profissional atende aos requisitos solicitados no Edital. Isto é, tal atestado deverá informar, de forma discriminada, os serviços prestados pela empresa (ou a própria licitante) e os respectivos profissionais que os executaram.

Subseção 1: Preposto

- 430.** O preposto é a pessoa formalmente indicada pela CONTRATADA para representá-la técnica e operacionalmente durante a execução do contrato. Esse profissional será o principal ponto de contato com o CONTRATANTE, devendo ser alocado ao longo de todo o contrato. São responsabilidades do preposto:
- a) Gestão operacional do contrato;
 - b) Gestão dos atendimentos de suporte técnico;
 - c) Requisição e alocação de todos os recursos necessários, inclusive aqueles eventualmente fornecidos pelo CONTRATANTE, como acessos, informações, recursos materiais, entre outros;
 - d) Gestão das pessoas alocadas à equipe técnica e administrativa da CONTRATADA;
 - e) Gestão em todas as dimensões previstas no processo de gerenciamento de software, incluindo o registro de atas de reunião e outras documentações necessárias;
 - f) Revisão, ajustes e entrega de todos os produtos previstos no Edital;
 - g) Entrega de documentação, papéis de trabalho e bases de dados;
 - h) Gestão de qualidade de serviços, para assegurar o atendimento dos níveis de serviços estabelecidos e, em caso de desvios, identificar e aplicar medidas corretivas efetivas;

- i) Participar, quando convocado pelo CONTRATANTE, de reuniões de alinhamento de expectativas contratuais.
- 431.** Consoante ao estabelecido no Acórdão 669/2008 – Plenário, do Tribunal de Contas da União – TCU, o preposto deverá executar suas atividades no local de execução dos serviços disponibilizado pelo CONTRATANTE.
- 432.** Formação Mínima exigida: graduação em qualquer curso de nível superior comprovado mediante diploma fornecido por instituição de Ensino Superior reconhecida pelo Ministério da Educação.
- 433.** Atestado de experiência profissional, expedida por pessoa jurídica de direito público ou privado, nacional ou estrangeira, que comprove a coordenação de contratos de serviços de tecnologia da informação medidos por pontos de função, cujo objeto(s) contenha(m) volume igual ou superior a 300 (trezentos) pontos de função, que contemple atendimento a demandas ou ordens de serviço e execução de projetos. Podem ser apresentados atestados cujo somatório funcional resulte no valor mínimo solicitado.
- 434.** Atestado de experiência profissional, expedida por pessoa jurídica de direito público ou privado, nacional ou estrangeira, que comprove a coordenação de contratos cujos atendimentos foram ou são baseados nos processos de atendimento estabelecidos pela ITIL.

Subseção 2: Gerente de Projetos

- 435.** Executará atividades de gerenciamento de projeto em OS do tipo projeto.
- 436.** O Gerente de Projetos não ficará alocado nas dependências do CONTRATANTE, haja vista suas atividades serem inerentes à fábrica de software da CONTRATADA.
- 437.** Formação Mínima exigida: graduação em qualquer curso de nível superior, comprovado mediante diploma fornecido por instituição de Ensino Superior reconhecida pelo Ministério da Educação, adicionada de, pelo menos, uma das qualificações elencadas no **item 439**.
- 438.** Atestado de experiência profissional, expedida por pessoa jurídica de direito público ou privado, nacional ou estrangeira, que comprove o gerenciamento de projetos de tecnologia da informação medidos por pontos de função, que totalizem tamanho funcional igual ou superior a 250 pontos de função.
- 439.** Deverá ser apresentada, pelo menos, uma das seguintes qualificações abaixo:
- a) Certificação CAPM® - *Certified Associate in Project Management* (Profissional/Associado Certificado em Gerenciamento de Projetos), emitido pela autoridade certificadora Project Management Institute – PMI. A certificação deve ser obtida junto a centros de teste autorizados pela provedora Prometric, espalhados pelo mundo, inclusive no Brasil.
 - b) Certificação PMP® - *Project Management Professional* (Profissional de Gerenciamento de Projetos), emitido pela autoridade certificadora Project

- Management Institute – PMI. A certificação deve ser obtida junto a centros de teste autorizados pela provedora Prometric, espalhados pelo mundo, inclusive no Brasil.
- c) Certificação PgMP® - *Program Management Professional* (Profissional Certificado em Gestão de Programas e Projetos), emitido pela autoridade certificadora Project Management Institute – PMI. A certificação deve ser obtida junto a centros de teste autorizados pela provedora Prometric, espalhados pelo mundo, inclusive no Brasil.
 - d) Certificação PRINCE2® *Foundation* ou *PRINCE2 Practitioner*® - *Projects in Controlled Environments* (Projetos em Ambientes Controlados), emitido pela autoridade certificadora Axelos.
 - e) Certificado de conclusão de curso de pós-graduação em Gerenciamento de Projetos *lato sensu* com duração mínima de 360 horas.
 - f) Diploma de conclusão de curso de pós-graduação em Gerenciamento de Projetos *Stricto Sensu*, sendo a duração em conformidade com as determinações estabelecidas pelo Ministério da Educação, de 2 a 4 anos.

Subseção 3: Analista de Desenvolvimento e Suporte

- 440.** Executará atividades de apoio à resolução de ocorrências relacionadas ao sistema objeto da contratação. São responsabilidades do Analista de Desenvolvimento e Suporte:
- a) Realizar atendimento referente a necessidades apresentadas através de tarefas e incidentes sobre situações relacionadas a eventos que de algum modo estão prejudicando o comportamento ou desempenho do sistema em ambiente de produção, disponibilizando a solução necessária;
 - b) Realizar atendimento referente a problemas apresentados pelo CONTRATANTE, conforme o escopo definido no processo de atendimento ITIL;
 - c) Realizar atendimento referente a requisições de serviços que lhe forem apresentadas, conforme o escopo definido no processo de atendimento ITIL, executando as atividades necessárias, disponibilizando, por exemplo, *scripts* de leitura ou escrita, análises de engenharia reversa para situações em que se verifique tal necessidade, informações ao CONTRATANTE sobre regras codificadas nas fontes do sistema;
 - d) Realizar consultas em banco de dados, através de ferramenta de consulta disponibilizada pelo CONTRATANTE, para proceder com análises necessárias quanto às situações apresentadas;
 - e) Realizar o desenvolvimento para disponibilização das soluções de atendimento que se fizerem necessárias, dentro do escopo de atendimento de sustentação definido neste Termo de Referência;
- 441.** Formação Mínima exigida: graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, ou conclusão de qualquer curso de nível superior acompanhado de certificado ou diploma de curso de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360h, comprovados mediante diploma e/ou certificado fornecido por instituição de Ensino Superior reconhecida pelo Ministério da Educação.
- 442.** Deverá ser apresentado atestado(s) ou declaração(ões) de capacidade técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, nacional ou estrangeira, em nome do profissional, que comprove a execução de serviços, quanto aos itens referentes a aspectos

de conhecimento e desenvolvimento, conforme abaixo. A comprovação pode ser realizada por mais de uma declaração, de pessoa jurídica diferente, caso o profissional não tenha obtido todas as experiências exigidas em uma única empresa.

- a) Experiência em Desenvolvimento nas linguagens de programação ASP.NET, ASP e C#, com o Servidor de Aplicação IIS;
- b) Experiência em desenvolvimento com as linguagens Ajax e Java Script;
- c) Experiência em desenvolvimento na linguagem Transact SQL para bancos de dados implantados no Sistema Gerenciador de Banco de Dados SQL Server (SGBD SQL Server Microsoft);
- d) Experiência em Desenvolvimento com as tecnologias Java, JSF, EJB, CDI e JPA, com o Servidor de Aplicação Weblogic;
- e) Experiência em desenvolvimento na Plataforma Java com utilização de Spring MVC, JAX-RS e AngularJS;
- f) Experiência em desenvolvimento na linguagem PL SQL para bancos de dados implantados no Sistema Gerenciador de Banco de Dados Oracle (SGBD Oracle);
- g) Conhecimento das ferramentas utilizadas durante o ciclo de vida do projeto;
- h) Conhecimento de ferramentas para modelagem visual, rastreabilidades e controle de versionamento;
- i) Conhecimento de Técnicas de Teste de Software;

443. Não é obrigatório que o profissional tenha expertise em todas as tecnologias de desenvolvimento da Solução do CONTRATANTE. O importante é que a CONTRATADA disponibilize profissionais que, em conjunto, atendam às tecnologias cobradas neste Termo de Referência.

444. Pelo menos 1 (um) dos profissionais a serem alocados nas dependências do CONTRATANTE deverá possuir certificação Oracle Certified Professional, Java EE 5 (ou superior) Business Component Developer (Sun Certified Business Component Developer - SCBCD EE5), emitido pela autoridade certificadora Oracle (Sun), haja vista que a parte mais significativa do objeto (sistemas Internet Banking) será migrada para a plataforma baseada nesta linguagem de programação, sendo fundamental para o andamento regular do suporte necessário sólido conhecimento sobre o assunto, comprovável pela autoridade certificadora que disponibiliza a tecnologia no mercado.

445. Para, pelo menos, um dos profissionais a serem alocados nas dependências do CONTRATANTE deverá ser apresentado atestado ou declaração de capacidade técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, nacional ou estrangeira, em nome do profissional, que comprove tempo mínimo de experiência de 1 (um) ano em atendimento de suporte técnico a sistema de Internet Banking de empresa financeira que disponibilize tal serviço a seus clientes.

Subseção 4: Analista de Testes e Qualidade

446. Executará atividades de testes e controle de qualidade das soluções apresentadas pela CONTRATADA. São responsabilidades do Analista de Testes e Qualidade:

- a) Identificar os Itens de teste-alvo a serem executados durante a realização de teste;

- b) Definir os testes apropriados necessários e quaisquer Dados de Teste associados;
- c) Elaborar Plano de Teste;
- d) Propor mudanças na solução em teste, quando possível ou permitido por sua expertise;
- e) Coletar e gerenciar os Dados de Teste;
- f) Avaliar o resultado de cada ciclo de teste;
- g) Observar o processo de desenvolvimento de sistemas adotado e a aderência dos trabalhos realizados ao processo formalizado;
- h) Definir, avaliar e propor melhorias nos processos de trabalho e atendimento adotados pela CONTRATADA;

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

448. Deverá ser apresentado atestado(s) de capacidade técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado em nome do profissional, que comprove a execução de serviços e conhecimentos adequados, conforme abaixo. A comprovação pode ser realizada por mais de um atestado, de pessoa jurídica diferente, caso o profissional não tenha obtido todas as experiências exigidas em uma única empresa.

- a) Experiência em trabalho com testes em sistemas;
- b) Experiência em elaboração de plano e casos de testes;
- c) Conhecimento em SQL, para verificação de resultados através de consultas em banco de dados, quando necessário;
- d) Conhecimento de processos de desenvolvimento de sistemas;
- e) Conhecimento de modelagem de processos de trabalho;

449. Deverá ser apresentado atestado ou declaração de capacidade técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, nacional ou estrangeira, em nome do profissional, que comprove tempo mínimo de experiência de 6 (seis) meses em atendimento de testes para aferição de qualidade em sistemas de informação.

Subseção 5: Analista de Pontos de Função

450. Executará atividades de contagem de pontos de função sobre os objetos desenvolvidos para atendimento de projetos, e interlocução com profissional de métricas do CONTRATANTE.

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

- 452.** Deverá ser apresentado atestado(s) de experiência profissional, expedida por pessoa jurídica de direito público ou privado, nacional ou estrangeira, que comprove que a emitente aprovou contagem funcional realizada e assinada pelo profissional em determinado projeto.
- 453.** O volume funcional mínimo que deverá ser comprovado para o **item 452** é de 100 pontos de função, podendo ser cumulativo com vários projetos, por diferentes emitentes.
- 454.** A contagem funcional a ser demonstrada via atestado deve estar necessariamente baseada nas práticas de contagem definidas no Manual de Práticas de Contagem do IFPUG, ou seja, em Pontos de Função. Tal informação deve estar explícita no documento emitido.
- 455.** As atividades deverão ser realizadas nas dependências da CONTRATADA, haja vista não ser perfil alocável pelo CONTRATANTE.

Subseção 6: Comprovação de vínculo

- 456.** A licitante vencedora deverá comprovar o vínculo dos profissionais integrantes da equipe técnica e o coordenador preposto, da seguinte forma, alternativamente:
- a) Apresentação da cópia autenticada da CTPS – Carteira de Trabalho e Previdência Social demonstrando o vínculo empregatício entre a empresa licitante e o profissional;
 - b) Apresentação da cópia autenticada do contrato social, e/ou alteração e/ou consolidação, demonstrando o vínculo societário entre a empresa licitante e o profissional (sócio);
 - c) Apresentação da cópia autenticada do contrato de prestação de serviço com firma reconhecida em cartório competente, mantido entre a empresa licitante e o profissional.

Subseção 7: Comprovação de capacidade técnico-profissional

- 457.** Na reunião de abertura e em todas as ocasiões em que a CONTRATADA promover alteração na equipe, deverá relacionar, com nome completo, identidade, CPF, comprovantes de experiência exigidas no Edital, comprovantes de qualificação técnica e tipo de vínculo com a contratada, os componentes de sua equipe técnica, alocados nos papéis anteriormente descritos, que venham a ter contato direto com o CONTRATANTE.
- 458.** Essa relação, acompanhada dos documentos comprobatórios e respectivas cópias digitalizadas, deverá ser entregue ao CONTRATANTE na reunião de abertura e na data em que a contratada propuser a alteração da equipe. Após conferência no ato de entrega, o CONTRATANTE devolverá os documentos originais.
- 459.** A comprovação da qualificação técnico-profissional do Preposto, por ser imprescindível para o início dos serviços, será exigida por ocasião da reunião inicial do contrato. Para os demais perfis, a comprovação deverá ser apresentada ao contratante até 48 horas antes do início das atividades do profissional no contrato.

Subseção 8: Recusa e substituição de profissionais

- 460.** O CONTRATANTE poderá recusar a participação de profissional no projeto ou exigir a substituição de profissional que, a seu critério, não possuam qualificações técnicas necessárias, possua comportamento inadequado à prestação dos serviços para o CONTRATANTE, ou cuja qualificação demonstrada mostre-se aquém do necessário para garantir a qualidade dos produtos a serem entregues e dos serviços desempenhados.
- 461.** A substituição de profissionais deverá ser precedida da comprovação de que os substitutos cumprem os requisitos mínimos exigidos no Edital, devendo haver anuência da parte do CONTRATANTE.
- 462.** A substituição de profissionais, por iniciativa da CONTRATADA ou exigência do CONTRATANTE, não poderá acarretar prejuízos ao CONTRATANTE, sejam eles de ordem financeira ou relativos a prazos e à qualidade dos serviços prestados. O prazo máximo para substituição será de cinco dias úteis.

SEÇÃO XXIV – DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

- 463.** O gerenciamento e a fiscalização do contrato visam a acompanhar e a garantir o adequado atendimento do objeto contratado, além de outros aspectos pertinentes previstos no Edital, durante todo o período de execução do contrato.
- 464.** A ação ou omissão, total ou parcial, da fiscalização do contratante não eximirá a contratada de responsabilidades na execução do contrato.
- 465.** O contrato será gerenciado e fiscalizado por equipe designada pelo contratante, composta pelos gestores e fiscais assim definidos:
- a) Gestor do Contrato: empregado com atribuições gerenciais, técnicas e operacionais relacionadas ao processo de gestão do contrato;
 - b) Gestor de Negócio: empregado com atribuições gerenciais e técnicas relacionadas aos processos de trabalho a serem implantados ou já implantados, com perfil de liderança e bom trânsito na organização. Incumbe ao gestor de negócio, entre outras, as atribuições de coordenar a comunicação entre colaboradores do CONTRATANTE de sua área de negócio e da CONTRATADA e elaborar relatórios técnicos de acompanhamento da execução do projeto;
 - c) Gerente de Projeto: empregado com atribuições gerenciais e técnicas relacionadas ao processo de gestão do projeto, com perfil de liderança e bom trânsito na organização. Incumbe ao gerente de projeto, entre outras, as atribuições de concentrar a interlocução da contratada com os usuários finais e com os profissionais de TI e entre esses e elaborar relatórios técnicos de acompanhamento da execução do projeto;
 - d) Fiscal Técnico do Contrato: empregado representante da Diretoria de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato;
 - e) Fiscal Administrativo do Contrato: empregado representante da área administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos;

- f) Fiscal Requisitante do Contrato: empregado representante da área de negócios, indicado pela autoridade competente dessas áreas para fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da Solução contratada. Deverá manifestar-se quanto aos processos de trabalho mapeados, aos requisitos funcionais, à definição de regras de negócio, à entrega dos serviços e ao funcionamento da Solução.

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

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

SEÇÃO XXV - UNIDADES RESPONSÁVEIS PELO TERMO DE REFERÊNCIA

Subseção 1: Gestão do Contrato e fiscalização de negócio

468. SUREC – Superintendência de Relacionamentos e Canais.

469. NUMAC – Núcleo de Marketing e Comunicação Institucional.

Subseção 2: Fiscalização técnica

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

471. SUINF – Superintendência de Infraestrutura Tecnológica.

ANEXO I-A - REQUISITOS TÉCNICO-FUNCIONAIS DOS PRODUTOS DE SOFTWARE
1. Internet Banking – Pessoa Jurídica

O sistema Internet Banking – Pessoa Jurídica é o módulo da solução de Internet Banking do Banpará voltado à área empresarial.

Internet Banking Pessoa Jurídica	
Descrição Técnica	<u>Linguagem:</u> ASP .NET, ASP, C#, Ajax e JavaScript; <u>Banco de dados:</u> Microsoft SqlServer 2008.
Necessidade de negócio: Canal de transações financeiras pela internet para acesso pelos clientes Pessoa Jurídica.	
Funcionalidades	<p>1. Módulo Controle de Acesso e Auditoria</p> <p>1.1. Gerenciar Auditoria 1.2. Gerenciar Autenticação Cliente 1.3. Gerenciar Contas de Usuários</p> <p>2. Módulo Saldo, Extratos e Consultas</p> <p>2.1. Consultar Extratos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Emitir Extrato por período • Emitir Extrato de Últimos Lançamentos • Emitir Extratos de Meses Anteriores • Emitir Extrato do Mês atual • Imprimir Extratos <p>2.2. Consultar Saldos da Conta</p> <ul style="list-style-type: none"> • Emitir Saldo de Conta • Imprimir Saldo de Conta <p>3. Módulo Transações</p> <p>3.1. Gerenciar Pagamentos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar Pagamento de Conta de Consumo • Realizar Pagamento de Boleto de Cobrança • Realizar Pagamento de DAE (Código de Barras) • Realizar Pagamento de DARF Simples • Realizar Pagamento de DARF Preto • Realizar Pagamento de GPS • Realizar Recarga de Celular <p>4. Submódulo Transferências</p> <p>4.1. Gerenciar Transferências</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar Transferência de Conta Corrente para Conta Corrente • Realizar Transferência de Conta Corrente para Poupança • Realizar Transferência DOC – D - Mesma Titularidade • Realizar Transferência DOC – E - Titularidade Diferente • Realizar Transferência via TED 9 - Mesma Titularidade • Realizar Transferência via TED 8 - Diferente Titularidade <p>5. Submódulo Investimento</p> <p>5.1. Gerenciar Transações de Depósito a prazo</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Emitir Saldo de CDB/RDB • Simular CDB/RDB • Resgatar CDB/RDB • Aplicar CDB/RDB • Cancelar CDB/RDB • Emitir Extrato CDB/RDB • Imprimir Extrato CDB/RDB • Imprimir Aplicação/Resgate <p>5.2. Gerenciar Transações de Fundo de Investimento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Emitir Saldo de Fundo de Investimento • Emitir Extrato por últimos lançamentos de Fundo de Investimento • Emitir Extrato por período de Fundo de Investimento • Realizar Aplicação de Fundo de Investimento • Realizar Resgate de Fundo de Investimento • Imprimir Extrato de Fundo de Investimento <p>6. Módulo de Administração</p> <p>6.1. Manter Operador</p> <p>6.2. Configurar Assinaturas por Transação</p> <p>6.3. Consulta de Assinaturas de Transação</p> <p>6.4. Gerenciar Transações</p> <p>6.5. Consultar Auditoria</p> <p>7. Módulo Outros</p> <p>7.1. Gerenciar Caixa Postal</p> <p>7.2. Gerenciar Solicitação de Cartão Magnético</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitar Cartão • Acompanhar Status da Solicitação do Cartão • Cancelar Cartão <p>7.3. Consultar Comprovantes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Emitir Comprovante • Reemitir Comprovante • Imprimir Comprovante <p>8. Módulo Lojista</p> <p>8.1. Extrato de Vendas</p> <p>8.2. Extrato de Repasses</p> <p>8.3. Gerenciar Antecipação</p> <p>8.4. Estorno de Compras</p>
--	---

2. Internet Banking – Pessoa Física

O sistema Internet Banking – Pessoa Física é o módulo da solução de Internet Banking do Banpará voltado para os clientes Pessoa Física.

Internet Banking Pessoa Física	
Descrição	Linguagem: ASP .NET C#, Javascript e Ajax;

Técnica	Banco de dados: Microsoft SqlServer 2008.
Necessidade de negócio:	Canal de transações financeiras pela internet dos clientes Pessoa Física.
Funcionalidades	<p>1. Módulo Controle de Acesso e Auditoria</p> <p>1.1. Gerenciar Auditoria</p> <p>1.2. Gerenciar Autenticação do Cliente</p> <p>1.3. Gerenciar Contas de Usuários</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trocar de Senha • Trocar de Frase Secreta <p>2. Módulo Saldo, Extratos e Consultas</p> <p>2.1. Emitir Documentos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Emitir Contracheque • Imprimir Contracheque • Gerar Informes de Renda • Imprimir Informe de Renda <p>2.2. Consultar Comprovantes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consultar Comprovantes • Emitir Comprovante • Imprimir Comprovante <p>2.3. Consultar Extratos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Emitir Extrato por Período • Emitir Extrato de últimos lançamentos • Imprimir/Gerar PDF/Excel de Extrato por Período/Últimos Lançamentos/ Mês Atual • Emitir Extrato Meses Anteriores • Imprimir/Gerar PDF de Extrato Meses Anteriores • Exportar Extrato Mês Anterior • Emitir Extrato Mês Atual • Emitir Extrato de Tarifas • Imprimir/Gerar PDF de Extrato de Tarifas • Exportar Extrato de Tarifas <p>2.4. Consultar Saldos da Conta</p> <ul style="list-style-type: none"> • Emitir Saldo Conta Corrente/Poupança • Imprimir Saldo Conta Corrente/Poupança <p>3. Módulo Transações</p> <p>3.1. Gerenciar Pagamentos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar Pagamento de Conta de Consumo • Realizar Pagamento de DAE (Código de Barras) • Realizar Pagamento de GPS • Realizar Pagamento de DARF Preto • Realizar Pagamento de DARF Simples • Realizar Pagamento de Boleto de Cobrança • Realizar Pagamento de FGTS • Realizar Pagamento de IPTU • Realizar Recarga de Celular • Imprimir Pagamentos <p>3.2. Gerenciar Pagamentos Títulos Eletrônicos DDA</p>

- Consultar DDA
- Pagar Título Eletrônico
- Repassar à Terceiros
- Rejeitar DDA
- Aceitar DDA
- Detalhar DDA
- Imprimir Título Eletrônico
- Emitir Comprovante de Pagamento de Títulos
- 3.3. Submódulo Transferências
 - Realizar Transferência via TED
 - Realizar Transferência entre Contas Correntes
 - Realizar Transferência Conta Corrente para Poupança
 - Realizar Transferência DOC – D Mesma Titularidade
 - Realizar Transferência DOC – D Titularidade Diferente
 - Realizar Transferência Conta Poupança para Conta Poupança
 - Realizar Transferência Conta Poupança para Conta Corrente
 - Excluir Favorecido
- 3.4. Gerenciar Transações de CDB/RDB
 - Emitir Saldo de CDB/RDB
 - Simular CDB/RDB
 - Resgatar CDB/RDB
 - Aplicar CDB/RDB
 - Cancelar CDB/RDB
 - Emitir Extrato CDB/RDB
 - Exibir Nota de Negociação de Título
 - Imprimir Nota de Negociação de Título
 - Imprimir Extrato de CDB/RDB
- 3.5. Gerenciar Transações de Fundo de Investimento
 - Realizar Aplicação de Fundo de Investimento
 - Realizar Resgate de Fundo de Investimento
 - Emitir Saldo de Fundo de Investimento
 - Emitir Extrato por período de Fundo de Investimento
 - Emitir Extrato por últimos lançamentos de Fundo de Investimento
 - Imprimir Extrato de Fundo de Investimento
- 3.6. Gerenciar Poupança Programada
 - Agendar Poupança Programada
 - Cancelar Agendamento de Transferência Poupança Programada
 - Alterar Agendamento de Transferência Poupança Programada
 - Imprimir Comprovante de Agendamento/Alteração de Poupança Programada
- 3.7. Responder Questionário de Perfil de Investidor
 - Preencher Questionário de Perfil de Investidor
 - Obter Perfil do Investidor
- 3.8. Gerenciar Empréstimos
 - Emitir Extrato Multicred
 - Emitir Extrato do BanparaCard
 - Realizar Empréstimo Parcelado
 - Realizar Empréstimo Emergencial
 - Realizar Liquidação Parcial de Empréstimos

	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar Empréstimo Sazonal <p>3.9. Submódulo Cartões</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aderir a BCARD Fidelidade • Consultar Saldo • Transferir Pontos • Emitir Extrato de Pontos Acumulados • Cancelar Adesão <p>3.10. Gerenciar Solicitação de Cartão</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitar Cartão • Acompanhar Status da Solicitação do Cartão • Cancelar Cartão <p>3.11. Gerenciar Compra Premiada Programa de Recompensas Sempre Mais</p> <p>4. Módulo Adesão a Serviços</p> <p>4.1. Gerenciar DDA e Agregados</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incluir Sacado Eletrônico • Imprimir Termo de Adesão • Consultar Agregados • Incluir/Excluir Agregado <p>4.2. Gerenciar Débito Automático</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incluir Débito Automático • Excluir Débito Automático <p>4.3. Gerenciar Serviço SMS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cadastrar Serviço SMS • Alterar cadastro Serviço SMS • Excluir Cadastro Serviço SMS • Consultar Cadastro Serviço SMS • Imprimir Termo de Serviço SMS • Reimprimir Termo de Serviço SMS <p>4.4. Validar Registrato BACEN</p> <p>5. Módulo Personalização</p> <p>5.1. Gerenciar Caixa Postal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listar Mensagens da Caixa Postal • Excluir Mensagem da Caixa Postal • Visualizar Mensagem da Caixa Postal
--	--

3. Internet Banking – Governo

O sistema Internet Banking – Pessoa Física é o módulo da solução de Internet Banking do Banpará voltado para os clientes que unidades do Governo do Estado.

Internet Banking Governo	
Descrição Técnica	<u>Linguagem:</u> ASP .NET C#, Javascript e Ajax; <u>Banco de dados:</u> Microsoft SqlServer 2008.
Necessidade de negócio: Canal de transações financeiras pela internet para unidades do Governo do Estado.	
Funcionalidades	<p>1. Módulo Controle de Acesso e Auditoria</p> <p>1.1. Gerenciar Auditoria</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registrar Log de Auditoria

- Exibir Histórico de Auditoria
- Exibir Detalhes Histórico Auditoria
- 1.2. Gerenciar Autenticação Cliente
 - Autenticar Cliente
 - Encerrar Sessão
 - Exibir Página Inicial
 - Realizar Primeiro Acesso
 - Selecionar Órgão
 - Selecionar Conta
 - Exibir Cabeçalho
 - Validar Usuário
- 1.3. Gerenciar Contas de Usuários
 - Trocar de Senha
 - Trocar de Frase Secreta
- 1.4. Armazenar Log do Sistema

- 2. Módulo Transações**
- 2.1. Gerenciar Pagamentos
 - Realizar Pagamento de Boleto de Cobrança
 - Realizar Pagamento de Contas de Consumo
 - Realizar Pagamento de DARF Preto
 - Realizar Pagamento de GPS
 - Realizar Pagamento de DAE (Código de Barras)
 - Realizar Pagamento de DAM (Documento de Arrecadação Municipal)
 - Realizar Pagamento de FGTS
 - Realizar Pagamento de DARF Simples
- 2.2. Gerenciar Transferências
 - Realizar Transferência entre Contas Correntes
 - Realizar Transferência Interbancária (TED)
 - Visualizar Confirmação de Transferência entre Contas
 - Visualizar Confirmação de TED
 - Excluir Favorecido
- 2.3. Gerenciar Transações de CDB/GOV
 - Emitir Saldo de CDB/GOV
 - Emitir Extrato por período de CDB/GOV
 - Emitir Extrato por últimos lançamentos CDB/GOV
 - Realizar Aplicação de CDB/GOV
 - Realizar Resgate de CDB/GOV
 - Visualizar Confirmação do CDB/GOV
 - Imprimir Extrato de CDB/GOV
- 2.4. Gerenciar Transações de Fundo de Investimento
 - Emitir Saldo de Fundo de Investimento
 - Emitir Extrato por período de Fundo de Investimento
 - Emitir Extrato por últimos lançamentos de Fundo de Investimento
 - Realizar Aplicação de Fundo de Investimento
 - Realizar Resgate de Fundo de Investimento
 - Visualizar Confirmação de Fundo de Investimento
 - Imprimir Extrato de Fundo de Investimento
- 2.5. Gerenciar Ordem Bancária

- Consultar Situação de Ordem Bancária
- Cancelar Ordem Bancária
- Imprimir Relação de Ordem Bancária
- Imprimir Detalhe de Ordem Bancária
- Comprovante de Cancelamento de Ordem Bancária
- 2.6. Gerenciar Vínculo de Pagamento de Ordem Bancária
- Consultar Vínculo de Pagamento e Ordem Bancária
- Criar Vínculo de Pagamento e Ordem Bancária
- Alterar Vínculo de Pagamento e Ordem Bancária
- Excluir Vínculo de Pagamento e OB
- Assinar Vínculo de Pagamento e OB
- Cancelar Vínculo de Pagamento e OB
- Visualizar Detalhes do Vínculo de Pagamento e OB
- Visualizar Vínculo de Pagamento de Ordem Bancária
- 2.7. Processar Transações
- Processar Pagamentos
- Processar Aplicação/Resgate de CDB/GOV
- Processar Aplicação/Resgate de Fundo de Investimento
- Processar Transferência entre Contas Corrente
- Processar TED
- 2.8. Extratos, Comprovantes e Saldos
- Consultar Extratos
- Emitir Extrato por período
- Emitir Extrato de Últimos Lançamentos
- Emitir Extrato com Identificador
- Imprimir Extrato por Período/Últimos Lançamentos
- Gerar PDF Extrato Período/Últimos Lançamentos
- Gerar Excel Extrato Período/Últimos Lançamentos
- Imprimir Extrato com Identificador
- Gerar PDF Extrato com Identificador
- Gerar Excel Extrato com Identificador
- Consultar Saldos da Conta
- Emitir Saldo Conta Corrente/Poupança
- Imprimir Saldo Conta Corrente/Poupança
- Gerar Excel Saldo Conta Corrente/Poupança
- Gerar PDF e TXT Saldo Conta Corrente/Poupança
- Emitir Extrato de Depósito Identificado
- Emitir Extrato de Depósito Identificado
- Imprimir/Versão PDF/ Gerar Excel de Depósito Identificado
- Consultar Comprovantes
- Consultar Comprovante
- Emitir Comprovante
- Imprimir Comprovante
- Gerar PDF Comprovante
- Consultar Extratos por Órgão
- Emitir Extrato por período
- Emitir Extrato de Últimos Lançamentos
- Emitir Extrato com Identificador
- Imprimir Extrato por Período/Últimos Lançamentos

	<ul style="list-style-type: none"> • Gerar PDF Extrato Período/Últimos Lançamentos • Gerar Excel Extrato Período/Últimos Lançamentos • Consultar Saldos da Conta por Órgão • Emitir Saldo Conta Corrente/Poupança por Órgão • Imprimir Saldo Conta Corrente/Poupança por Órgão • Gerar Excel Saldo Conta Corrente/Poupança por Órgão • Gerar PDF e TXT Saldo Conta Corrente/Poupança por Órgão <p>3. Módulo Administração</p> <p>3.1. Gerenciar Assinaturas</p> <p>3.2. Gerenciar Transações</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consultar Transações • Assinar Transação • Cancelar Transação • Visualizar Transação • Visualizar Detalhes da Transação <p>3.3. Manter Operador</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listar Operadores • Cadastrar Operador • Alterar Operador • Visualizar Dados do Operador • Ativar Operador • Desativar Operador
--	---

4. Internet Banking – Prefeituras

Este sistema é responsável por fornecer as prefeituras conveniadas ao Banpará à possibilidade do gerenciamento de suas contas do Banco através da internet de forma segura e prática. Com este canal é possível à realização de pagamentos, transferências e outras funcionalidades.

Internet Banking Prefeitura	
Descrição Técnica	<u>Linguagem:</u> ASP .NET C#, Javascript e Ajax; <u>Banco de dados:</u> Microsoft SqlServer 2008.
Necessidade de negócio: Canal de transações financeiras pela internet para prefeituras dos municípios do Estado.	
Funcionalidades	<p>1. Módulo Autenticação</p> <ul style="list-style-type: none"> 1.1. Login 1.2. Primeiro acesso <p>2. Módulo Geral (Pagina Inicial)</p> <ul style="list-style-type: none"> 2.1. Autorizações pendentes (Acesso de operadores) 2.2. Alteração de quantidade de assinaturas pendentes <p>3. Módulo Saldo e Extratos</p> <ul style="list-style-type: none"> 3.1. Saldo Conta Corrente 3.2. Extrato Conta Corrente por Período 3.3. Extrato Conta Corrente Últimos Lançamentos <p>4. Módulo Pagamentos</p> <ul style="list-style-type: none"> 4.1. Pagamento Boleto Cobrança 4.2. Pagamento Conta de Consumo 4.3. DAM

	<p>4.4. Pagamento DARF Preto</p> <p>4.5. Pagamento GPS</p> <p>4.6. Pagamento DAE com Código de Barras</p> <p>4.7. Pagamento FGTS</p> <p>5. Módulo Pagamentos</p> <p>5.1. Transferência de Conta Corrente para Conta Corrente</p> <p>5.2. Transferência de Conta Corrente para Conta Corrente Diferente CNPJ</p> <p>5.3. TED 8 - Diferente Titularidade</p> <p>6. Módulo Administração</p> <p>6.1. Altera Operador</p> <p>6.2. Desativa Operador</p> <p>6.3. Bloqueio Desbloqueio Operador</p> <p>6.4. Configuração de assinaturas por transação</p> <p>6.5. Consulta de Assinaturas</p> <p>6.6. Consultar Transações pendentes</p> <p>6.7. Auditoria</p> <p>7. Módulo Investimentos</p> <p>7.1. Saldo de CDB/GOV</p> <p>7.2. Extrato por período</p> <p>7.3. Extrato por Últimos lançamentos</p> <p>7.4. Aplicação</p> <p>7.5. Resgate</p> <p>8. Módulo Outras</p> <p>8.1. Saldo de CDB/GOV</p> <p>8.2. Troca de senha</p> <p>8.3. Troca de frase secreta</p> <p>8.4. Caixa postal</p> <p>8.5. Remissão de comprovante</p>
--	--

5. Internet Banking PF Mobile - *browser*

O sistema Internet Banking Pessoa Física Mobile é o módulo da solução de Internet Banking do Banpará voltado para os clientes Pessoa Física que estejam utilizando dispositivos móveis. Trata-se de um web site que, na verdade, é uma cópia do Internet Banking Pessoa Física, diferenciado apenas pelas telas de acesso do usuário, que foram otimizadas para que se adaptem melhor aos dispositivos móveis, como aparelhos de celular antigos, smartphones, Windows Phone, tablets etc. Esta versão Mobile é completamente dependente do módulo de Internet Banking Pessoa Física, sendo que qualquer modificação no IBKPF impacta diretamente na versão Mobile.

Internet Banking Mobile Browser	
Descrição Técnica	<p><u>Linguagem:</u> ASP .NET C#, Javascript e Ajax;</p> <p><u>Banco de dados:</u> Microsoft SQL Server 2008</p> <p><u>Comunicação:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ COM+ COM/DCOM ○ SOCKET ○ Banco de Dados – ADO

	<ul style="list-style-type: none"> ○ IIS CGI ○ WEBSERVICE (SOAP)
Necessidade de negócio: Canal de transações financeiras pela Internet dos clientes Pessoa Física, através de dispositivos móveis: Smartphones, Tablets etc.	
Funcionalidades	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saldo 2. Extrato 3. Pagamentos <ol style="list-style-type: none"> 3.1. Boleto de Cobrança 3.2. Conta de Consumo 3.3. DARF Simples 3.4. DARF Preto 3.5. DAE (Código de Barras) 3.6. Recarga de Celular 4. Transferências <ol style="list-style-type: none"> 4.1. Conta Corrente para Conta Corrente 4.2. Conta Corrente para Poupança 4.3. DOC E - Diferente Titularidade 4.4. DOC D - Mesma Titularidade 4.5. TED

6. Backoffice Mobile Banking

O sistema é responsável pelo suporte as integrações usadas pelo sistema do Mobile Banking. Também serve para atualização dos pontos do Banpará.

Backoffice Mobile Banking	
Descrição Técnica	Linguagem: .NET Banco de Dados: Microsoft SQL Server
Necessidade de Negócio: 1. Módulo Administrador Funciona como centralizador das atividades relacionadas ao gerenciamento dos pontos de presença do Banpará.	
Funcionalidades:	<ol style="list-style-type: none"> 1.1. Cadastros 1.2. Rede Banpará 1.3. Configurações 1.4. Utilitários
Necessidades de Negócio: 1.1. Cadastros: A tela de cadastro define os tipos de características que um ponto de presença pode ser.	
Funcionalidades:	<ol style="list-style-type: none"> 1.1.1. Transações 1.1.2. Categorias
Necessidades de Negócio: 1.1.1. Transações: A tela de transações existe para gerenciar quais transações um ponto de presença pode ter	
Funcionalidades:	<ol style="list-style-type: none"> 1.1.1.1 Incluir um item de Transações 1.1.1.2 Abrir um item de Transações 1.1.1.3 Excluir um item de Transações 1.1.1.4 Imprimir um item de Transações

Necessidades de Negócio:	
1.1.2. Categorias:	
A tela de categorias existe para gerenciar quais categorias um ponto de presença pode ser	
Funcionalidades:	1.1.2.1. Incluir um item de Categorias 1.1.2.2. Abrir um item de Categorias 1.1.2.3. Excluir um item de Categorias 1.1.2.4. Imprimir um item de Categorias
Necessidade de Negócio:	
1.2. Rede Banpará:	
Este menu existe para o gerenciamento todos os tipos diferentes dos pontos de presença.	
Funcionalidades:	1.2.1. Correspondentes 1.2.2. Postos de Atendimento 1.2.3. Agências 1.2.4. Estabelecimentos 1.2.5. Caixas Eletrônicos
Necessidade de Negócio:	
1.2.1. Correspondentes:	
A tela de correspondente serve para gerenciar este tipo de ponto de presença, atualmente não está em uso.	
Funcionalidades:	1.2.1.1. Incluir um item de Correspondentes 1.2.1.2. Abrir um item de Correspondentes 1.2.1.3. Excluir um item de Correspondentes 1.2.1.4. Imprimir um item de Correspondentes
Necessidade de Negócio:	
1.2.2. Postos de atendimento:	
A tela de postos de atendimento serve para gerenciar este tipo de ponto de presença.	
Funcionalidades:	1.2.2.1. Incluir um item de Postos de Atendimento 1.2.2.2. Abrir um item de Postos de Atendimento 1.2.2.3. Excluir um item de Postos de Atendimento 1.2.2.4. Imprimir um item de Postos de Atendimento
Necessidade de Negócio:	
1.2.3. Agências:	
A tela de agências serve para gerenciar este tipo de ponto de presença.	
Funcionalidades:	1.2.3.1. Incluir um item de Agências 1.2.3.2. Abrir um item de Agências 1.2.3.3. Excluir um item de Agências 1.2.3.4. Imprimir um item de Agências
Necessidade de Negócio:	
1.2.4. Estabelecimentos:	
A tela de estabelecimentos serve para gerenciar este tipo de ponto de presença.	
Funcionalidades:	1.2.4.1. Incluir um item de Estabelecimentos 1.2.4.2. Abrir um item de Estabelecimentos 1.2.4.3. Excluir um item de Estabelecimentos 1.2.4.4. Imprimir um item de Estabelecimentos
Necessidade de Negócio:	
1.2.5. Caixas Eletrônicos:	
A tela de caixas eletrônicos serve para gerenciar este tipo de ponto de presença.	
Funcionalidades:	1.2.5.1. Incluir um item de Caixas Eletrônicos 1.2.5.2. Abrir um item de Caixas Eletrônicos

	1.2.5.3. Excluir um item de Caixas Eletrônicos 1.2.5.4. Imprimir um item de Caixas Eletrônicos
Necessidade de Negócio: 1.3. Configurações: Tela para gerenciamento das configurações da integração com os sistemas legados para funcionamento do Mobile Banking.	
Funcionalidades:	1.3.1. Gravar alterações
Necessidade de Negócio: 1.4. Imagens: A tela de imagens serve para gerenciar as imagens em exibição no aplicativo.	
Funcionalidades:	1.4.1. Incluir um item de Imagens 1.4.2. Abrir um item de Imagens 1.4.3. Excluir um item de Imagens 1.4.4. Imprimir um item de Imagens 1.4.5. Filtrar um item de Imagens
Necessidade de Negócio: 1.5. Utilitários: Este menu existe para o gerenciamento de outras ações.	
	1.5.1. Alterar Senha 1.5.2. Registro de Atividade 1.5.3. Informações do Sistema
Necessidade de Negócio: 1.5.1. Alterar Senha A tela existe para permitir o usuário alterar sua senha.	
Necessidade de Negócio: 1.5.2. Registro de Atividade A tela existe para mostrar o log de atividades feitas pelos usuários do sistema.	
Necessidade de Negócio: 1.5.3. Informações do Sistema A tela exibe as últimas atualizações daquele sistema, assim como número da versão e correções.	

7. Internet Banking – Mobile

Este sistema é responsável pelas plataformas de smartphone modernas, iOS e Android, em suas linguagens nativas. O sistema consiste de um webservice, escrito em .NET, que faz comunicação com as interfaces legadas do banco. As aplicações de smartphone consomem esse serviço.

Internet Banking Mobile	
Descrição Técnica	Linguagem: .NET Banco de Dados: Não se aplica
Necessidade de negócio: 1. Acessando menu “Rede Banpará”: São as opções de visualização dos pontos de atendimento e de interesse do cliente Banpará em formato lista ou mapa.	
Funcionalidades	1.6. Caixas Eletrônicos 1.7. BCard – Rede Credenciada 1.8. Agências

	Postos de atendimento
Necessidades de Negócio:	
2. Acesse sua Conta: É a opção para o cliente Banpará fazer a sua movimentação bancária de conta corrente ou poupança.	
Funcionalidades:	2.1. Saldos 2.2. Extratos 2.3. Pagamentos 2.4. Transferências 2.5. Empréstimos 2.6. Investimentos 2.7. Outros
Necessidades de Negócio:	
2.1. Saldos: Tela onde o cliente Banpará poderá ver o saldo total de sua conta (corrente ou poupança), além de outros tipos de dados relacionados, como saldo bloqueado ou provisão de tarifas.	
Necessidades de Negócio:	
2.2. Extratos: Tela onde o cliente Banpará poderá visualizar o seu extrato bancário.	
Funcionalidades:	2.2.1. Últimos Lançamentos 2.2.2. Por período 2.2.3. Mês atual 2.2.4. Mês anterior 2.2.5. Tarifas
Necessidade de Negócio:	
2.3. Pagamentos: Tela onde o cliente Banpará poderá fazer os seus pagamentos de títulos de cobrança.	
Funcionalidades:	2.3.1. Contas de Consumo 2.3.2. Boletos de Cobrança 2.3.3. Recarga Crédito Celular
Necessidade de Negócio:	
2.4. Transferências: Tela onde o cliente Banpará poderá realizar todos os tipos de transferências bancárias.	
Funcionalidades:	2.4.1. Para Contas Banpará (Conta Corrente para Conta Corrente) 2.4.2. Para Contas Banpará (Conta Corrente para Conta Poupança) 2.4.3. Para Contas Banpará (Conta Poupança para Conta Poupança) 2.4.4. Para Contas Banpará (Conta Poupança para Conta Corrente) 2.4.5. Para Outros Bancos (DOC) (Mesma Titularidade) 2.4.6. Para Outros Bancos (DOC) (Diferente Titularidade) 2.4.7. Para Outros Bancos (TED)
Necessidade de Negócio:	
2.5. Empréstimos: Tela onde o cliente Banpará poderá visualizar os extratos de dois tipos de produtos de crédito oferecidos.	
Funcionalidades:	2.5.1. Extrato Multicred 2.5.2. Extrato Banparacard
Necessidade de Negócio:	
2.6. Outros: Tela onde o cliente Banpará ver outras opções do que fazer pelo aplicativo.	



Funcionalidades:	2.6.1. Caixa Postal 2.6.2. Troca de Senha
Necessidade de Negócio:	2.8. Investimentos: Tela onde o cliente Banpará realizar as operações da Poupança Programada.
Funcionalidades:	2.7.1. Agendar Poupança Programada 2.7.2. Consultar Poupança Programada

8. Relatórios IBK

Software de relatórios e controle dos Internet Banking.

SISTEMA GESTAO	
Descrição Técnica	<u>Linguagem:</u> ASP .NET C#, Javascript e Ajax; <u>Banco de dados:</u> Microsoft SqlServer 2008.
Necessidade de negócio:	gerar relatórios para a área gestora, além de fornecer controle adicional a gestão dos módulos de Internet Banking.
Funcionalidades	<p>1. Módulo Controle de Acesso e Auditoria</p> <p>1.1. Gerenciar Autenticação Cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autenticar Cliente • Encerrar Sessão • Exibir Cabeçalho Padrão • Trocar Senha <p>2. Módulo Consultas Gerais</p> <p>2.1. Relatórios Transações</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gerar Relatório Comparativo de Transações por Período • Gerar Relatório Comparativo de Transações Mês/Ano • Gerar Relatório de Estatísticas de Transações por Mês/Ano • Gerar Relatório de Estatísticas de Transações por Período • Gerar Relatório de Evolução da Quantidade de Transações Financeiras por Ano • Gerar Relatório de Performance das Transações • Gerar Relatório de Quantidade de Transações por Agência • Gerar Relatório de Quantidade de Transações por Agência • Gerar Relatório Analítico das Transações • Gerar Relatório de Transações Financeiras • Gerar Relatório de Transações por Dia • Gerar Relatório de Transações por Hora do Dia • Gerar Relatório de Transações por Mês • Gerar Relatório de Estatísticas de Transações - IBG <p>2.2. Relatório de LOG</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consulta de Log (Apenas IBJ e IBG) • Consulta de Log (Apenas IBK e IBM) • Consultar IP e Navegador • Consultar IP e Navegador (Agrupados) • Consultar Navegadores <p>2.3. Relatório de Erros</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gerar Relatório de Erros no Período

- Gerar Relatório de Erros no Período (Apenas IBJ e IBG)
- Gerar Relatório de Erros no Período (Apenas IBK e IBM)
- Gerar Relatório de Erros (Negadas) Sintético
- 2.4. Relatório IBG
 - Gerar Relatórios de Informações de Usuários - IBG
 - Gerar Relatório de Lista de Órgãos Cadastrados - IBG
 - Gerar Relatório de Total Geral de Órgãos no IBG
 - Gerar Relatório de Total Geral de Usuários Cadastrados por Perfil - IBG
 - Gerar Relatório de Total de Usuários Cadastrados por Perfil por Órgão – IBG
 - Gerar Relatório de Transações do IBG com Pendência de Assinatura
 - Gerar Relatório de Transações do IBG sem Pendência de Assinatura
 - Gerar Relatório de Usuários que Acessaram nos Últimos 6 Meses – IBG Antigo
- 2.5. Relatório IBK
 - Gerar Relatório de Quantidade de Clientes por Agência - IBK
 - Gerar Relatório de Quantidade de Pagamentos por Agência e Conta - IBK
- 2.6. Relatório de Mensagens
 - Gerar Relatório de Mensagens Enviadas
- 2.7. Relatório de OTP
 - Gerar Relatório de Cartões Associados
 - Gerar Relatório de Cartões Associados PF
 - Gerar Relatório de Cartões Associados por Número de Cartão e Tipo de Cartão.
 - Gerar Relatório de Cartões Associados por Mês/Ano
 - Gerar Relatório de Cartões (Qualitativo) por Mês/Ano
 - Gerar Relatório de Cartões (Qualitativo)
 - Gerar Relatório de Cartões (Quantitativo)
 - Gerar Relatório de Cartões (Quantitativo) por Agência
 - Gerar Relatório de Solicitações (Quantitativo)
 - Gerar Relatório de Status do Cartão
- 2.8. Relatório de Acessos
 - Gerar Relatório de Clientes com mais Acesso (Apenas IBK e IBM)
 - Gerar Relatório de Quantidade de Acessos por Dia (Sucesso e Falha)
 - Gerar Relatório de Quantidade de Clientes Cadastrados que Acessam por Canal nos Últimos Meses
 - Gerar Relatório de Tentativas de Acesso Distintos por Agência (Apenas IBK e IBM)
 - Gerar Relatório de Tentativas de Acesso por Agência (Apenas IBK e IBM)
 - Gerar Relatório de Total de Acessos Distintos por Agência (Sucesso) (Apenas IBK e IBM)
 - Gerar Relatórios de Total de Acessos Distintos por Canal (Sucesso)
 - Gerar Relatório de Total de Acessos por Agência (Sucesso)
 - Gerar Relatório de Total de Acessos por Canal (Sucesso e Erro)
 - Gerar Relatório de Total de Clientes por Agência
- 2.9. Relatório de Pagamentos IBG
 - Gerar Relatório de Pagamentos no Sistema IBG
- 2.10. Relatório de Pagamentos IBJ
 - Gerar Relatório de Clientes com Senha Cadastrada e sem Frase - IBJ

- Gerar Relatório de Clientes por Status - IBJ
 - Gerar Relatório de Consulta de Detalhes do Cliente PF - IBJ
 - Consultar Detalhes do Cliente PJ – IBJ
 - Gerar Relatório de Detalhamento de Execução das Transações - IBJ
 - Gerar Relatório de Empresas Cadastradas – IBJ
 - Gerar Relatório Analítico de Transações – IBJ
 - Gerar Relatório de Status de Usuário: Usuários Bloqueados – IBJ
 - Gerar Relatório de Status de Usuário: Usuários Desativados por Bloqueio do Master - IBJ
 - Gerar Relatório de Totalização de Cliente com Senha/Frase Cadastrados – IBJ
 - Gerar Relatório de Usuários com Validade Vencida - IBJ
- 2.11. Acompanhar Transações
- Consultar Acompanhamento de Transações
- Consultar Visão Geral da Conta
- Consultar Arquivo de Log
 - Consultar Trace Automação
 - Realizar Download de Arquivo de Log
 - Consultar Pagamentos do Sistema IBG
- 3. Módulo Configurações**
- 3.1. Gerenciar Textos
 - 3.2. Gerenciar Transações
 - 3.3. Gerenciar Menus
- 4. Módulo Outros**
- 4.1. Gerar Arquivos BACEN
 - 4.2. Validar Comprovantes
 - 4.3. Enviar Mensagens
- 5. Módulo de Controle**
- 5.1. Gerenciar Configurações de Registro
 - 5.2. Gerenciar Usuários
 - Incluir Usuários
 - Gerenciar Usuários
 - Gerenciar Permissões de Usuários
 - 5.3. Gerenciar Relatórios
 - Listar Relatórios
 - Gerenciar Relatório
 - Consultar Log de Acessos ao sistema de Gerenciamento
 - Consultar Log de Execução de Procedures do IBJ
- 6. Módulo Pessoa Jurídica**
- 6.1. Consultar Contas de Pessoa Jurídica
 - 6.2. Gerenciar Permissões/Limites de Usuários
 - 6.3. Alteração de Status de Usuário PJ
 - 6.4. Consultar Alçada por Usuário
 - 6.5. Consultar Permissões de Acesso à Transações de Usuários
 - 6.6. Permissões de Acesso à Transações para Empresa
 - 6.7. Alteração do Limite de Transações

9. Gestão Internet Banking

O software tem como meta a gestão técnica e de negócios das principais funcionalidades dos Internet Banking em uma nova arquitetura de sistemas, bem como a migração Relatórios IBK para a plataforma Java, visando à atualização da tecnologia, escalabilidade, performance e melhor desenho de integração.

SISTEMA GESTAO	
Descrição Técnica	Linguagem: Java, JSF2, EJB3, CDI e JPA2; Banco de Dados: Oracle 12 c; Servidor: Oracle Weblogic 12 c.
Necessidade de negócio:	
Funcionalidades	<p>1. Módulo Controle de Acesso e Auditoria</p> <p>1.1. Gerenciar Autenticação Cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autenticar Cliente • Encerrar Sessão • Exibir Cabeçalho Padrão • Trocar Senha <p>2. Módulo Consultas Gerais</p> <p>2.1. Relatórios Transações</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gerar Relatório Comparativo de Transações por Período • Gerar Relatório Comparativo de Transações Mês/Ano • Gerar Relatório de Estatísticas de Transações por Mês/Ano • Gerar Relatório de Estatísticas de Transações por Período • Gerar Relatório de Evolução da Quantidade de Transações Financeiras por Ano • Gerar Relatório de Performance das Transações • Gerar Relatório de Quantidade de Transações por Agência • Gerar Relatório de Quantidade de Transações por Agência • Gerar Relatório Analítico das Transações • Gerar Relatório de Transações Financeiras • Gerar Relatório de Transações por Dia • Gerar Relatório de Transações por Hora do Dia • Gerar Relatório de Transações por Mês • Gerar Relatório de Estatísticas de Transações - IBG <p>2.2. Relatório de LOG</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consulta de Log (Apenas IBJ e IBG) • Consulta de Log (Apenas IBK e IBM) • Consultar IP e Navegador • Consultar IP e Navegador (Agrupados) • Consultar Navegadores <p>2.3. Relatório de Erros</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gerar Relatório de Erros no Período • Gerar Relatório de Erros no Período (Apenas IBJ e IBG) • Gerar Relatório de Erros no Período (Apenas IBK e IBM) • Gerar Relatório de Erros (Negadas) Sintético

2.4. Relatório IBG

- Gerar Relatórios de Informações de Usuários - IBG
- Gerar Relatório de Lista de Órgãos Cadastrados - IBG
- Gerar Relatório de Total Geral de Órgãos no IBG
- Gerar Relatório de Total Geral de Usuários Cadastrados por Perfil - IBG
- Gerar Relatório de Total de Usuários Cadastrados por Perfil por Órgão – IBG
- Gerar Relatório de Transações do IBG com Pendência de Assinatura
- Gerar Relatório de Transações do IBG sem Pendência de Assinatura
- Gerar Relatório de Usuários que Acessaram nos Últimos 6 Meses – IBG Antigo

2.5. Relatório IBK

- Gerar Relatório de Quantidade de Clientes por Agência - IBK
- Gerar Relatório de Quantidade de Pagamentos por Agência e Conta - IBK

2.6. Relatório de Mensagens

- Gerar Relatório de Mensagens Enviadas

2.7. Relatório de OTP

- Gerar Relatório de Cartões Associados
- Gerar Relatório de Cartões Associados PF
- Gerar Relatório de Cartões Associados por Número de Cartão e Tipo de Cartão.
- Gerar Relatório de Cartões Associados por Mês/Ano
- Gerar Relatório de Cartões (Qualitativo) por Mês/Ano
- Gerar Relatório de Cartões (Qualitativo)
- Gerar Relatório de Cartões (Quantitativo)
- Gerar Relatório de Cartões (Quantitativo) por Agência
- Gerar Relatório de Solicitações (Quantitativo)
- Gerar Relatório de Status do Cartão

2.8. Relatório de Acessos

- Gerar Relatório de Clientes com mais Acesso (Apenas IBK e IBM)
- Gerar Relatório de Quantidade de Acessos por Dia (Sucesso e Falha)
- Gerar Relatório de Quantidade de Clientes Cadastrados que Acessam por Canal nos Últimos Meses
- Gerar Relatório de Tentativas de Acesso Distintos por Agência (Apenas IBK e IBM)
- Gerar Relatório de Tentativas de Acesso por Agência (Apenas IBK e IBM)
- Gerar Relatório de Total de Acessos Distintos por Agência (Sucesso) (Apenas IBK e IBM)
- Gerar Relatórios de Total de Acessos Distintos por Canal (Sucesso)
- Gerar Relatório de Total de Acessos por Agência (Sucesso)
- Gerar Relatório de Total de Acessos por Canal (Sucesso e Erro)
- Gerar Relatório de Total de Clientes por Agência

2.9. Relatório de Pagamentos IBG

- Gerar Relatório de Pagamentos no Sistema IBG

2.10. Relatório de Pagamentos IBJ

- Gerar Relatório de Clientes com Senha Cadastrada e sem Frase - IBJ
- Gerar Relatório de Clientes por Status - IBJ
- Gerar Relatório de Consulta de Detalhes do Cliente PF - IBJ
- Consultar Detalhes do Cliente PJ – IBJ

- Gerar Relatório de Detalhamento de Execução das Transações - IBJ
 - Gerar Relatório de Empresas Cadastradas – IBJ
 - Gerar Relatório Analítico de Transações – IBJ
 - Gerar Relatório de Status de Usuário: Usuários Bloqueados – IBJ
 - Gerar Relatório de Status de Usuário: Usuários Desativados por Bloqueio do Master - IBJ
 - Gerar Relatório de Totalização de Cliente com Senha/Frase Cadastrados – IBJ
 - Gerar Relatório de Usuários com Validade Vencida - IBJ
- 2.11. Acompanhar Transações
- Consultar Acompanhamento de Transações
- Consultar Visão Geral da Conta
- Consultar Arquivo de Log
 - Consultar Trace Automação
 - Realizar Download de Arquivo de Log
 - Consultar Pagamentos do Sistema IBG
- 3. Módulo Configurações**
- 3.1. Gerenciar Textos
 - 3.2. Gerenciar Transações
 - 3.3. Gerenciar Menus
- 4. Módulo Outros**
- 4.1. Gerar Arquivos BACEN
 - 4.2. Validar Comprovantes
 - 4.3. Enviar Mensagens
- 5. Módulo de Controle**
- 5.1. Gerenciar Configurações de Registro
 - 5.2. Gerenciar Usuários
 - Incluir Usuários
 - Gerenciar Usuários
 - Gerenciar Permissões de Usuários
 - 5.3. Gerenciar Relatórios
 - Listar Relatórios
 - Gerenciar Relatório
 - Consultar Log de Acessos ao sistema de Gerenciamento
 - Consultar Log de Execução de Procedures do IBJ
- 6. Módulo Pessoa Jurídica**
- 6.1. Consultar Contas de Pessoa Jurídica
 - 6.2. Gerenciar Permissões/Limites de Usuários
 - 6.3. Alteração de Status de Usuário PJ
 - 6.4. Consultar Alçada por Usuário
 - 6.5. Consultar Permissões de Acesso à Transações de Usuários
 - 6.6. Permissões de Acesso à Transações para Empresa
 - 6.7. Alteração do Limite de Transações

10. Novo Internet Banking – Governo

O novo sistema Internet Banking – Governo é o módulo redesenhado em nova tecnologia da solução de Internet Banking do Banpará voltado para as unidades do Governo do Estado do Pará, contendo melhorias de usabilidade e de negócio. Ele tem por objetivo principal, o desligamento de todas as versões de IBG antecessoras.

Novo Internet Banking Governo	
Descrição Técnica	<u>Linguagem</u> : Java, Spring MVC, JAX-RS, AngularJS e JPA; <u>Banco de dados</u> : Oracle 12c.
Necessidade de negócio : Novo canal de transações financeiras pela internet para unidades do Governo do Estado.	
Funcionalidades	<p>1. Módulo Controle de Acesso e Auditoria</p> <p>1.1. Gerenciar Auditoria</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registrar Log de Auditoria • Exibir Histórico de Auditoria • Exibir Detalhes Histórico Auditoria <p>1.2. Gerenciar Autenticação Cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autenticar Cliente • Encerrar Sessão • Exibir Página Inicial • Realizar Primeiro Acesso • Selecionar Órgão • Selecionar Conta • Exibir Cabeçalho • Validar Usuário <p>1.3. Gerenciar Contas de Usuários</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trocar de Senha • Trocar de Frase Secreta <p>1.4. Armazenar Log do Sistema</p> <p>2. Módulo Transações</p> <p>2.1. Gerenciar Pagamentos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar Pagamento de Boleto de Cobrança • Realizar Pagamento de Contas de Consumo • Realizar Pagamento de DARF Preto • Realizar Pagamento de GPS • Realizar Pagamento de DAE (Código de Barras) • Realizar Pagamento de DAM (Documento de Arrecadação Municipal) • Realizar Pagamento de FGTS • Realizar Pagamento de DARF Simples <p>2.2. Gerenciar Transferências</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar Transferência entre Contas Correntes • Realizar Transferência Interbancária (TED) • Visualizar Confirmação de Transferência entre Contas • Visualizar Confirmação de TED • Excluir Favorecido <p>2.3. Gerenciar Transações de CDB/GOV</p> <ul style="list-style-type: none"> • Emitir Saldo de CDB/GOV

- Emitir Extrato por período de CDB/GOV
- Emitir Extrato por últimos lançamentos CDB/GOV
- Realizar Aplicação de CDB/GOV
- Realizar Resgate de CDB/GOV
- Visualizar Confirmação do CDB/GOV
- Imprimir Extrato de CDB/GOV
- 2.4. Gerenciar Transações de Fundo de Investimento
 - Emitir Saldo de Fundo de Investimento
 - Emitir Extrato por período de Fundo de Investimento
 - Emitir Extrato por últimos lançamentos de Fundo de Investimento
 - Realizar Aplicação de Fundo de Investimento
 - Realizar Resgate de Fundo de Investimento
 - Visualizar Confirmação de Fundo de Investimento
 - Imprimir Extrato de Fundo de Investimento
- 2.5. Gerenciar Ordem Bancária
 - Consultar Situação de Ordem Bancária
 - Cancelar Ordem Bancária
 - Imprimir Relação de Ordem Bancária
 - Imprimir Detalhe de Ordem Bancária
 - Comprovante de Cancelamento de Ordem Bancária
- 2.6. Gerenciar Vínculo de Pagamento de Ordem Bancária
 - Consultar Vínculo de Pagamento e Ordem Bancária
 - Criar Vínculo de Pagamento e Ordem Bancária
 - Alterar Vínculo de Pagamento e Ordem Bancária
 - Excluir Vínculo de Pagamento e OB
 - Assinar Vínculo de Pagamento e OB
 - Cancelar Vínculo de Pagamento e OB
 - Visualizar Detalhes do Vínculo de Pagamento e OB
 - Visualizar Vínculo de Pagamento de Ordem Bancária
- 2.7. Processar Transações
 - Processar Pagamentos
 - Processar Aplicação/Resgate de CDB/GOV
 - Processar Aplicação/Resgate de Fundo de Investimento
 - Processar Transferência entre Contas Corrente
 - Processar TED
- 2.8. Extratos, Comprovantes e Saldos
 - Consultar Extratos
 - Emitir Extrato por período
 - Emitir Extrato de Últimos Lançamentos
 - Emitir Extrato com Identificador
 - Imprimir Extrato por Período/Últimos Lançamentos
 - Gerar PDF Extrato Período/Últimos Lançamentos
 - Gerar Excel Extrato Período/Últimos Lançamentos
 - Imprimir Extrato com Identificador
 - Gerar PDF Extrato com Identificador
 - Gerar Excel Extrato com Identificador
 - Consultar Saldos da Conta
 - Emitir Saldo Conta Corrente/Poupança
 - Imprimir Saldo Conta Corrente/Poupança

	<ul style="list-style-type: none"> • Gerar Excel Saldo Conta Corrente/Poupança • Gerar PDF e TXT Saldo Conta Corrente/Poupança • Emitir Extrato de Depósito Identificado • Emitir Extrato de Depósito Identificado • Imprimir/Versão PDF/ Gerar Excel de Depósito Identificado • Consultar Comprovantes • Consultar Comprovante • Emitir Comprovante • Imprimir Comprovante • Gerar PDF Comprovante • Consultar Extratos por Órgão • Emitir Extrato por período • Emitir Extrato de Últimos Lançamentos • Emitir Extrato com Identificador • Imprimir Extrato por Período/Últimos Lançamentos • Gerar PDF Extrato Período/Últimos Lançamentos • Gerar Excel Extrato Período/Últimos Lançamentos • Consultar Saldos da Conta por Órgão • Emitir Saldo Conta Corrente/Poupança por Órgão • Imprimir Saldo Conta Corrente/Poupança por Órgão • Gerar Excel Saldo Conta Corrente/Poupança por Órgão • Gerar PDF e TXT Saldo Conta Corrente/Poupança por Órgão <p>3. Módulo Administração</p> <p>3.1. Gerenciar Assinaturas</p> <p>3.2. Gerenciar Transações</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consultar Transações • Assinar Transação • Cancelar Transação • Visualizar Transação • Visualizar Detalhes da Transação <p>3.3. Manter Operador</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listar Operadores • Cadastrar Operador • Alterar Operador • Visualizar Dados do Operador • Ativar Operador • Desativar Operador
--	---

11. Novo Internet Banking – Pessoa Física

O novo sistema Internet Banking – Pessoa Física é o módulo redesenhado em nova tecnologia da solução de Internet Banking do Banpará voltado para os clientes Pessoa Física, contendo melhorias de usabilidade e de negócio.

Internet Banking Pessoa Física	
Descrição	<u>Linguagem</u> : Java, Spring MVC, JAX-RS, AngularJS e JPA;
Técnica	<u>Banco de dados</u> : Oracle 12c.
Necessidade de negócio : Novo canal de transações financeiras pela internet dos clientes	

Pessoa Física.

Funcionalidades

1. Módulo Controle de Acesso e Auditoria

- 1.1. Gerenciar Auditoria
- 1.2. Gerenciar Autenticação do Cliente
- 1.3. Gerenciar Contas de Usuários
 - Trocar de Senha
 - Trocar de Frase Secreta

2. Módulo Saldo, Extratos e Consultas

- 2.1. Emitir Documentos
 - Emitir Contracheque
 - Imprimir Contracheque
 - Gerar Informes de Renda
 - Imprimir Informe de Renda
- 2.2. Consultar Comprovantes
 - Consultar Comprovantes
 - Emitir Comprovante
 - Imprimir Comprovante
- 2.3. Consultar Extratos
 - Emitir Extrato por Período
 - Emitir Extrato de últimos lançamentos
 - Imprimir/Gerar PDF/Excel de Extrato por Período/Últimos Lançamentos/ Mês Atual
 - Emitir Extrato Meses Anteriores
 - Imprimir/Gerar PDF de Extrato Meses Anteriores
 - Exportar Extrato Mês Anterior
 - Emitir Extrato Mês Atual
 - Emitir Extrato de Tarifas
 - Imprimir/Gerar PDF de Extrato de Tarifas
 - Exportar Extrato de Tarifas
- 2.4. Consultar Saldos da Conta
 - Emitir Saldo Conta Corrente/Poupança
 - Imprimir Saldo Conta Corrente/Poupança

3. Módulo Transações

- 3.1. Gerenciar Pagamentos
 - Realizar Pagamento de Conta de Consumo
 - Realizar Pagamento de DAE (Código de Barras)
 - Realizar Pagamento de GPS
 - Realizar Pagamento de DARF Preto
 - Realizar Pagamento de DARF Simples
 - Realizar Pagamento de Boleto de Cobrança
 - Realizar Pagamento de FGTS
 - Realizar Pagamento de IPTU
 - Realizar Recarga de Celular
 - Imprimir Pagamentos
- 3.2. Gerenciar Pagamentos Títulos Eletrônicos DDA
 - Consultar DDA
 - Pagar Título Eletrônico

- Repassar à Terceiros
- Rejeitar DDA
- Aceitar DDA
- Imprimir Título Eletrônico
- Imprimir Título Eletrônico
- Emitir Comprovante de Pagamento de Títulos
- 3.3. Submódulo Transferências
 - Realizar Transferência via TED
 - Realizar Transferência entre Contas Correntes
 - Realizar Transferência Conta Corrente para Poupança
 - Realizar Transferência DOC – D Mesma Titularidade
 - Realizar Transferência DOC – D Titularidade Diferente
 - Realizar Transferência Conta Poupança para Conta Poupança
 - Realizar Transferência Conta Poupança para Conta Corrente
 - Excluir Favorecido
- 3.4. Gerenciar Transações de CDB/RDB
 - Emitir Saldo de CDB/RDB
 - Simular CDB/RDB
 - Resgatar CDB/RDB
 - Aplicar CDB/RDB
 - Cancelar CDB/RDB
 - Emitir Extrato CDB/RDB
 - Exibir Nota de Negociação de Título
 - Imprimir Nota de Negociação de Título
 - Imprimir Extrato de CDB/RDB
- 3.5. Gerenciar Transações de Fundo de Investimento
 - Realizar Aplicação de Fundo de Investimento
 - Realizar Resgate de Fundo de Investimento
 - Emitir Saldo de Fundo de Investimento
 - Emitir Extrato por período de Fundo de Investimento
 - Emitir Extrato por últimos lançamentos de Fundo de Investimento
 - Imprimir Extrato de Fundo de Investimento
- 3.6. Gerenciar Poupança Programada
 - Agendar Poupança Programada
 - Cancelar Agendamento de Transferência Poupança Programada
 - Alterar Agendamento de Transferência Poupança Programada
 - Imprimir Comprovante de Agendamento/Alteração de Poupança Programada
- 3.7. Responder Questionário de Perfil de Investidor
 - Preencher Questionário de Perfil de Investidor
 - Obter Perfil do Investidor
- 3.8. Gerenciar Empréstimos
 - Emitir Extrato Multicred
 - Emitir Extrato do BanparaCard
 - Realizar Empréstimo Parcelado
 - Realizar Empréstimo Emergencial
 - Realizar Liquidação Parcial de Empréstimos
 - Realizar Empréstimo Sazonal
- 3.9. Submódulo Cartões

	<ul style="list-style-type: none"> • Aderir a BCARD Fidelidade • Consultar Saldo • Transferir Pontos • Emitir Extrato de Pontos Acumulados • Cancelar Adesão <p>3.10. Gerenciar Solicitação de Cartão</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitar Cartão • Acompanhar Status da Solicitação do Cartão • Cancelar Cartão <p>3.11. Gerenciar Compra Premiada Programa de Recompensas Sempre Mais</p> <p>4. Módulo Adesão a Serviços</p> <p>4.1. Gerenciar DDA e Agregados</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incluir Sacado Eletrônico • Imprimir Termo de Adesão • Consultar Agregados • Incluir/Excluir Agregado <p>4.2. Gerenciar Débito Automático</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incluir Débito Automático • Excluir Débito Automático <p>4.3. Gerenciar Serviço SMS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cadastrar Serviço SMS • Alterar cadastro Serviço SMS • Excluir Cadastro Serviço SMS • Consultar Cadastro Serviço SMS • Imprimir Termo de Serviço SMS • Reimprimir Termo de Serviço SMS <p>4.4. Validar Registrato BACEN</p> <p>5. Módulo Personalização</p> <p>5.1. Gerenciar Caixa Postal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listar Mensagens da Caixa Postal • Excluir Mensagem da Caixa Postal • Visualizar Mensagem da Caixa Postal
--	--

12. INTRANET

Este sistema é responsável por disponibilizar página web interna a rede do BANPARA para divulgação de conteúdos aos funcionários do BANPARA. A visualização e o gerenciamento do conteúdo são proporcionados, respectivamente, através da página "Website" e do "Backoffice". O "Website" é a página disponibilizada aos usuários finais. O "Backoffice" refere-se a uma interface para o CMS (Content Management System), que serve de gerenciador de conteúdo do Website. O CMS utilizado é o Umbraco, que é open source e desenvolvido na plataforma .NET.

INTRANET	
Descrição Técnica	Linguagem: .NET Banco de Dados: Microsoft SQL Server
1. BackOffice: Permite acessar o Administrador de Conteúdo.	

Funcionalidades:	1.1. Administrador de Conteúdo; 1.2. Alterar Senha; 1.3. Consultar Logs do Sistema; 1.4. Informações do Sistema.
1.1. Administrador de Conteúdo:	Permite realizar a publicação e o gerenciamento do conteúdo que estará disponível a ser visualizado pelo usuário final.
Funcionalidades:	Cabeçalho » Acesse o Portal do Banpará Cabeçalho » Web Mail Cabeçalho » Busca Cabeçalho » Acesso Rápido Menu » Imagens Menu » Banpará Menu » Superintendências Menu » Superintendências » Multimídia » Áudio Menu » Superintendências » Multimídia » Imagem Menu » Superintendências » Multimídia » Vídeo Menu » Núcleos Menu » Núcleos » Multimídia » Áudio Menu » Núcleos » Multimídia » Imagem Menu » Núcleos » Multimídia » Vídeo Menu » Agências Menu » Formulário Fale com a DIRAD Conteúdo Home » Banner Conteúdo Home » Eventos Conteúdo Home » Formulários Conteúdo Home » Oportunidades Conteúdo Home » Documentos Administrativos Conteúdo Home » Área Exclusiva Conteúdo Home » Ensino à Distância Conteúdo Home » Biblioteca Banpará Conteúdo Home » Aniversariantes Conteúdo Home » Últimas Notícias Conteúdo Home » Enquete Conteúdo Home » Páginas avulsas Rodapé » Links Úteis Rodapé » Tire Suas Dúvidas Rodapé » FAQ FUNCIONALIDADES GERAIS Criar Conteúdo Classificar Conteúdo Mover Conteúdo Copiar Conteúdo Salvar Conteúdo Salvar e Publicar Conteúdo Publicar Múltiplos Conteúdos Despublicar Conteúdos Remover/Excluir Conteúdos

1.2. Alterar Senha: permite alterar a senha do usuário logado no sistema.
1.3. Consultar Logs do Sistema: permite ao usuário logado consultar os logs de auditoria do sistema.
1.4. Informações do Sistema: exibe informações do sistema tais como: versão, data de atualização e etc.

13. Portal de Segurança

Este sistema corresponde à disponibilização de um portal para divulgação de conteúdos relacionados à área de segurança do BANPARA. A visualização e o gerenciamento do conteúdo são proporcionados, respectivamente, através do “Website” e do “Backoffice”. O “Website” é a página disponibilizada aos usuários finais e está hospedada na DMZ da rede do BANPARA, juntamente com o Portal Institucional. O “Backoffice” refere-se a uma interface para o CMS (Content Management System), que serve de gerenciador de conteúdo do Website. O CMS utilizado é o Umbraco, que é open source e desenvolvido na plataforma .NET.

PORTAL DE SEGURANÇA	
Descrição Técnica	Linguagem: .NET Banco de Dados: Microsoft SQL Server
Necessidade de Negócio:	
1. BackOffice: Permite acessar o Administrador de Conteúdo, realizar a configuração da URL, alterar a senha do usuário que está logado no sistema, consultar os logs do sistema e visualizar informações do sistema.	
Funcionalidades:	1.1. Administrador de Conteúdo; 1.2. Configuração URL; 1.3. Alterar Senha; 1.4. Consultar Logs do Sistema; 1.5. Informações do Sistema.
1.5. Administrador de Conteúdo: Permite realizar a publicação e o gerenciamento do conteúdo que estará disponível a ser visualizado pelo usuário final.	
Funcionalidades:	PRINCIPAL PRINCIPAL » CABEÇALHO PRINCIPAL » CABEÇALHO » ACESSO RÁPIDO PRINCIPAL » CABEÇALHO » MAPA DO SITE PRINCIPAL » MENU PRINCIPAL » HOME » PARCEIROS DE NEGÓCIO PRINCIPAL » HOME » DESTAQUES PRINCIPAL » HOME » FAQ PRINCIPAL » HOME » CARTILHA DE SEGURANÇA PRINCIPAL » HOME » FRAUDES PRINCIPAL » CABEÇALHO » ÁREA EXTERNA PRINCIPAL » CABEÇALHO » BANPARÁ NAS REDES PRINCIPAL » CABEÇALHO » FALE CONOSCO PRINCIPAL » CABEÇALHO » MAIS BANPARÁ PRINCIPAL » OBJETOS INDEPENDENTES » PÁGINAS ISOLADAS PRINCIPAL » OBJETOS INDEPENDENTES » GLOSSÁRIO

	PRINCIPAL » OBJETOS INDEPENDENTES » FORMULÁRIO DE FRAUDES MÍDIAS FUNCIONALIDADES GERAIS Criar Conteúdo Classificar Conteúdo Mover Conteúdo Copiar Conteúdo Salvar Conteúdo Salvar e Publicar Conteúdo Publicar Múltiplos Conteúdos Despublicar Conteúdos Remover/Excluir Conteúdos
1.6.	Configuração de URL: permite configurar a URL do administrador de conteúdo.
1.7.	Alterar Senha: permite alterar a senha do usuário logado no sistema.
1.8.	Consultar Logs do Sistema: permite ao usuário logado consultar os logs de auditoria do sistema.
1.9.	Informações do Sistema: exibe informações do sistema tais como: versão, data de atualização e etc.

14. Portal Institucional

Este sistema é responsável pelo Portal Institucional do Banpará. O sistema está dividido: Backoffice e Webpage. A Webpage é a página que é exibida para os clientes e está hospedada na DMZ da rede. O backoffice refere-se a uma interface para o CMS (Content Management System), que serve de gerenciador de conteúdo para alimentar a porção webpage do Portal. O CMS utilizado é o Umbraco, que é open source e desenvolvido na plataforma .NET.

SISTEMA FOMENTO	
Descrição Técnica	Linguagem: .NET Banco de Dados: Microsoft SQL Server
Necessidade de Negócio: 1. Acessando conteúdos do “Home”: Itens do grupo “Home” são itens os quais gerenciam o conteúdo exposto no web site. Não é possível modificar a estrutura dos itens da Home.	
Funcionalidades:	1. Acessando conteúdos do “Home”
Necessidades de Negócio: 1.1. Visualizando “Home”: Ao expandir o grupo “Home”, são apresentados os conteúdos cadastrados para esta seção do sistema	
Funcionalidades:	2. Gerenciando Página Inicial
Necessidades de Negócio: Itens do grupo Página Inicial são itens os são exibidos na página inicial do website. Podendo exibir propagandas, campanhas, etc.	

Funcionalidades:	2.1 Visualizando Página Inicial 2.2 Criando um novo item em Página Inicial 2.3 Alterando um item da Página Inicial 2.4 Removendo um item da Página Inicial 2.5 Apresentação de itens de Página Inicial
Necessidades de Negócio:	
3. Gerenciando “Sua Conta”: Itens do grupo “Sua Conta” são itens os quais possuem link externo associado. Quando selecionados pelo usuário, estes são direcionados para o link associado ao item.	
Funcionalidades:	3.1 Visualizando “Sua Conta” 3.2 Criando um novo item em “Sua Conta” 3.3 Alterando um item da “Sua Conta” 3.4 Removendo um item da “Sua Conta” 3.5 Apresentação de itens de “Sua Conta”
Necessidades de Negócio:	
4. Gerenciando “FALE CONOSCO”: Itens do grupo “Fale Conosco” são itens que para contato com o Banpará.	
Funcionalidades:	4.1 Visualizando “FALE CONOSCO” 4.2 Criando um novo item em “FALE CONOSCO” 4.3 Alterando um item da “FALE CONOSCO” 4.4 Removendo um item da “FALE CONOSCO” 4.5 Apresentação de itens de “FALE CONOSCO”
Necessidade de Negócio:	
5. Gerenciando “O Banpará”: No item “Menu” o item do grupo “O Banpará”, possui itens que apresentam as características do banco e o que ele tem a oferecer aos seus clientes. Quando selecionados pelo usuário, estes são direcionados para o link associado ao item.	
Funcionalidades:	5.1 Visualizando “O Banpará” 5.2 Criando um novo item em “O Banpará” 5.3 Alterando um item da “O Banpará” 5.4 Removendo um item da “O Banpará” 5.5 Apresentação de itens de “O Banpará”
Necessidade de Negócio:	
6. Gerenciando “Produtos”: Itens do grupo “Produtos” são itens que apresentam os produtos que o Banpará oferece aos seus clientes, incluindo pessoas físicas e empresas. Quando selecionados pelo usuário, estes são direcionados para o link associado ao item.	
Funcionalidades:	6.1 Visualizando “Produtos” 6.2 Criando um novo item em “Produtos” 6.3 Alterando um item de “Produtos” 6.4 Removendo um item de “Produtos” 6.5 Apresentação de itens de “Produtos”
Necessidade de Negócio:	
7. Gerenciando “Serviços”: Itens do grupo “Serviços” são itens que apresentam os serviços que o Banpará oferece aos seus clientes, incluindo pessoas físicas e empresas. Quando selecionados pelo usuário, estes são direcionados para o link associado ao item.	
Funcionalidades:	7.1 Visualizando “Serviços” 7.2 Criando um novo item em “Serviços” 7.3 Alterando um item de “Serviços” 7.4 Removendo um item de “Serviços” 7.5 Apresentação de itens de “Serviços”

Necessidade de Negócio:	
8. Gerenciando “Investimentos”: Itens do grupo “Investimentos” são itens que apresentam os tipos de investimentos que o Banpará oferece aos seus clientes. Quando selecionados pelo usuário, estes são direcionados para o link associado ao item.	
Funcionalidades:	8.1 Visualizando “Investimentos” 8.2 Criando um novo item em “Investimentos” 8.3 Alterando um item de “Investimentos” 8.4 Removendo um item de “Investimentos” 8.5 Apresentação de itens de “Investimentos”
Necessidade de Negócio:	
9. Gerenciando “Governo”: Itens do grupo “Governo” são itens que apresentam os produtos e serviços que o Banpará oferece exclusivamente ao governo. Quando selecionados pelo usuário, estes são direcionados para o link associado ao item.	
Funcionalidades:	9.1 Visualizando “Governo” 9.2 Criando um novo item em “Governo” 9.3 Alterando um item de “Governo” 9.4 Removendo um item de “Governo” 9.5 Apresentação de itens de “Governo”
Necessidade de Negócio:	
10. Gerenciando “SOCIOAMBIENTAL”: Itens do grupo “Responsabilidade Socioambiental” são itens que apresentam as ações e contribuições do Banpará para o desenvolvimento do estado paraense. Quando selecionados pelo usuário, estes são direcionados para o link associado ao item.	
Funcionalidades:	10.1 Visualizando “SOCIOAMBIENTAL” 10.2 Criando um novo item em “SOCIOAMBIENTAL” 10.3 Alterando um item de “SOCIOAMBIENTAL” 10.4 Removendo um item de “SOCIOAMBIENTAL” 10.5 Apresentação de itens de “SOCIOAMBIENTAL”
Necessidade de Negócio:	
11. Gerenciando “Banners”: Itens do grupo “Banners” são itens que possuem um link externo associado. Quando selecionados pelo cliente, estes são direcionados para o link associado à imagem do item.	
Funcionalidades:	11.1 Visualizando “Banners” 11.2 Criando um novo item em “Banners” 11.3 Alterando um item de “Banners” 11.4 Removendo um item de “Banners” 11.5 Apresentação de itens de “Banners”
Necessidade de Negócio:	
12. Gerenciando “Banners Promocionais Temporários”: Itens do grupo “Banners Promocionais Temporários” são itens que apresentam um determinado banner temporário com alguma promoção, aviso ou notícia. Quando selecionados pelo cliente, estes são direcionados para o link associado à imagem do item.	
Funcionalidades:	12.1 Visualizando “Banners Promocionais Temporários” 12.2 Criando um novo item em “Banners Promocionais Temporários” 12.3 Alterando um item de “Banners Promocionais Temporários” 12.4 Removendo um item de “Banners Promocionais Temporários” 12.5 Apresentação de itens de “Banners Promocionais Temporários”
Necessidade de Negócio:	

13. Gerenciando “Destaques”: Itens do grupo “Destaques” são itens os quais apresentam as informações as quais merecem destaques pelo Banpará. Os destaques são designados para módulos específicos.

Funcionalidades:	13.1 Visualizando “Destaques” 13.2 Criando um novo item em “Destaques” 13.3 Alterando um item de “Destaques” 13.4 Removendo um item de “Destaques” 13.5 Apresentação de itens de “Destaques”
-------------------------	--

Necessidade de Negócio:
14. Gerenciando “Enquetes”: Itens do grupo “Enquetes” são itens os quais apresentam as informações referentes aos enquetes de atendimento Banpará. As enquetes são criadas a partir de uma pergunta e suas opções de resposta.

Funcionalidades:	14.1 Visualizando “Enquetes” 14.2 Criando um novo item em “Enquetes” 14.3 Alterando um item de “Enquetes” 14.4 Removendo um item de “Enquetes” 14.5 Apresentação de itens de “Enquetes”
-------------------------	---

Necessidade de Negócio:
15. Gerenciando “Notícias”: Itens do grupo “Notícias” são itens que apresentam as principais notícias do Banpará. Quando selecionados pelo usuário, estes são direcionados para o link associado ao item.

Funcionalidades:	15.1 Visualizando “Notícias” 15.2 Criando um novo item em “Notícias” 15.3 Alterando um item de “Notícias” 15.4 Removendo um item de “Notícias” 15.5 Apresentação de itens de “Notícias”
-------------------------	---

Necessidade de Negócio:
16. Gerenciando “Mais Banpará”: Itens do grupo “Mais Banpará” são itens que apresentam outras informações sobre o Banpará, além de concursos e licitações. Quando selecionados pelo usuário, estes são direcionados para o link associado ao item.

Funcionalidades:	16.1 Visualizando “Mais Banpará” 16.2 Criando um novo item em “Mais Banpará” 16.3 Alterando um item de “Mais Banpará” 16.4 Removendo um item de “Mais Banpará” 16.5 Apresentação de itens de “Mais Banpará”
-------------------------	---

Necessidade de Negócio:
17. Gerenciando “Fale Conosco”: Itens do grupo “Fale Conosco” são itens que apresentam os meios que o cliente possui para se comunicar com o Banpará. Quando selecionados pelo usuário, estes são direcionados para o link associado ao item.

Funcionalidades:	17.1 Visualizando “Fale Conosco” 17.2 Criando um novo item em “Fale Conosco” 17.3 Alterando um item de “Fale Conosco” 17.4 Removendo um item de “Fale Conosco” 17.5 Apresentação de itens de “Fale Conosco”
-------------------------	---

Necessidade de Negócio:
18. Gerenciando “Área Externa”: Itens do grupo “Área Externa” são itens os quais possuem link externo associado. Quando selecionados pelo usuário, estes são direcionados para o link associado ao item.

Funcionalidades:	18.1 Visualizando “Área Externa”
-------------------------	----------------------------------

	18.2 Criando um novo item em “Área Externa” 18.3 Alterando um item de “Área Externa” 18.4 Removendo um item de “Área Externa” 18.5 Apresentação de itens de “Área Externa”
Necessidade de Negócio: 19. Gerenciando “Banpará nas Redes”: Itens do grupo “Banpará nas Redes” são itens os quais possuem link externo as redes sociais associado. Quando selecionados pelo usuário, estes são direcionados para o link associado ao item.	
Funcionalidades:	19.1 Visualizando “Banpará nas Redes” 19.2 Criando um novo item em “Banpará nas Redes” 19.3 Alterando um item de “Banpará nas Redes” 19.4 Removendo um item de “Banpará nas Redes” 19.5 Apresentação de itens de “Banpará nas Redes”
Necessidade de Negócio: 20. Concursos: Itens do grupo “Concursos” são itens os quais apresentam os concursos realizados pelo Banpará. Estes concursos podem ser classificados como <i>Abertos</i> , <i>Em Andamento</i> ou <i>Encerrados</i> .	
Funcionalidades:	20.1 Visualizando “Concursos” 20.2 Criando um novo item em “Concursos” 20.3 Alterando um item de “Concursos” 20.4 Removendo um item de “Concursos” 20.5 Apresentação de itens de “Concursos”
Necessidade de Negócio: 21. Licitações: Itens do grupo “Licitações” são itens os quais apresentam as licitações realizadas pelo Banpará. As licitações podem ser classificadas por tipo: Convite, Credenciamento, Pregão Eletrônico e Tomada de Preços e situação: Abertas e Encerradas.	
Funcionalidades:	21.1 Visualizando “Licitações” 21.2 Criando um novo item em “Licitações” 21.3 Alterando um item de “Licitações” 21.4 Removendo um item de “Licitações” 21.5 Apresentação de itens de “Licitações”
Necessidade de Negócio: 22. Sala de Imprensa: Itens do grupo “Sala de Imprensa” são itens os quais representam informações referentes à sala de imprensa Banpará (vídeo, áudio e imagens). Estes itens podem estar associados a um ou mais perfis de cliente (Você, Empresas e Governo).	
Funcionalidades:	22.1 Visualizando “Sala de Imprensa” 22.2 Criando um novo item em “Sala de Imprensa” 22.3 Alterando um item de “Sala de Imprensa” 22.4 Removendo um item de “Sala de Imprensa” 22.5 Apresentação de itens de “Sala de Imprensa”
Necessidade de Negócio: 23. Perguntas Frequentes – FAQ: Itens do grupo “FAQ” são itens os quais apresentam as informações referentes às perguntas comuns que os clientes possuem sobre o Banpará. Estas podem ser classificadas em categorias, onde cada categoria pode possuir múltiplas questões.	
Funcionalidades:	23.1 Visualizando “Perguntas Frequentes – FAQ” 23.2 Criando um novo item em “Perguntas Frequentes – FAQ” 23.3 Alterando um item de “Perguntas Frequentes – FAQ” 23.4 Removendo um item de “Perguntas Frequentes – FAQ” 23.5 Apresentação de itens de “Perguntas Frequentes – FAQ”

Necessidade de Negócio:

24. Políticas de Privacidade: Itens do grupo “Políticas de Privacidade” é o item que gerencia o conteúdo das políticas de privacidade do sistema.

Funcionalidades:	24.1 Visualizando “Políticas de Privacidade” 24.2 Criando um novo item em “Políticas de Privacidade” 24.3 Alterando um item de “Políticas de Privacidade” 24.4 Removendo um item de “Políticas de Privacidade” 24.5 Apresentação de itens de “Políticas de Privacidade”
-------------------------	---

Necessidade de Negócio:

25. Mapa do Site: O “Mapa do Site” é criado dinamicamente pelo sistema, listando todo o conteúdo disponível e publicado no gerenciador de conteúdo. Sua atualização não depende de iteração com o usuário, sendo feita automaticamente à medida que o conteúdo é cadastrado.

Funcionalidades:	25.1 Visualizando “Mapa do Site”
-------------------------	----------------------------------

Necessidade de Negócio:

26. Mídias: Para cadastrar uma imagem, vídeo, som em algum item do gerenciador de conteúdo, este deve estar armazenado no item de menu “Mídias”.É possível criar diversos diretórios para armazenar estes conteúdos de forma organizada e de fácil acesso.

Funcionalidades:	26.1 Visualizando “Mídias” 26.2 Criando um novo item em “Mídias” 26.3 Alterando um item de “Mídias” 26.4 Removendo um item de “Mídias”
-------------------------	---

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

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

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

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

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

1. CORREIO ELETRÔNICO

A tecnologia servidora **Microsoft Exchange 2010** é a atual solução para prover serviço de correio eletrônico no contratante. O *software* cliente instalado é o Outlook 2010.

2. GED – Gestão Eletrônica de Documentos

Será utilizado o sistema disponibilizado pelo contratante: Visual SVN Server. A documentação produzida, resultante dos atendimentos prestados para a Solução, deverá ser armazenado na infraestrutura de GED do contratante.

3. SISTEMA DE CONTROLE DE ACESSO E CONCESSÃO DE PERFIS

A Solução deverá ser integrada com os sistemas em uso no contratante, conforme detalhado no **MANUAL - POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**.

4. CONTROLE DE DEMANDAS

A CONTRATADA deverá utilizar o sistema de controle de demandas disponibilizado pelo CONTRATANTE. As licenças necessárias são providas pelo CONTRATANTE. O sistema utilizado é o Cherwell Service Management, versão 4.60.c.

5. BANCO DE DADOS

Microsoft SQL Server 2008 R2 Enterprise Edition 64 bits – Service Pack 2.
Microsoft SQL Server 2008 R2 (SP2) - 10.50.4000.0 (X64) Jun 28 2012 08:36:30
Copyright (c)



Microsoft Corporation Enterprise Edition (64-bit) on Windows NT 6.1 <X64> (Build 7601: Service Pack 1).

Microsoft SQL Server 2014 Enterprise Edition 64 bits – Service Pack 1.

Microsoft SQL Server 2014 Standard Edition 64 bits.

Oracle Database 12 c;

PL/SQL Release 11.2.0.4.0 – Production.

CORE 11.2.0.4.0 Production.

6. SERVIDORES APLICAÇÕES WEB

Weblogic 12c; (Aplicações Java)

IIS 7 ou superior

7. SISTEMA OPERACIONAL:

Windows SERVER 2012, Linux Redhat 6.0 e AIX 7.1;

Para os trabalhos de desenvolvimento para suporte a serem realizados pela CONTRATADA, os sistemas operacionais disponibilizados são o Windows 7 Professional, Service Pack 1 ou Windows 10 Pro.

8. SOFTWARE DE TRANSFERÊNCIA DE ARQUIVOS EXTERNOS:

SFTP E CONNECTDIRECT;

9. ANTIVÍRUS

McAfee VirusScan Enterprise 8.7i.

10. ROTINAS DE PROCESSAMENTO

A rotina de processamento deverá ser integrada com a ferramenta de automatização CA Workload Automation DE, Versão 12.0.0.0, Build 20, acompanhada do seu manual contendo as informações necessárias para a execução da rotina, o mapeamento das informações de dependência, de fluxo de dados (onde os dados são originados e qual o destino dos dados gerados, por exemplo), bem como indicar possíveis soluções em caso de erros previsíveis, além de conter o contato do responsável pelo sobreaviso/suporte do mesmo.

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

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

11. INTERNET

O acesso à Internet é disponibilizado por um link de 100 Mbps, com redundância de igual capacidade de transmissão.

12. REDE LAN

IPv4 é o protocolo de rede padrão.

SNMP v3 é o protocolo para gerenciamento de rede padrão.



13. REDE WAN

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

14. 13. Telefonia IP

É utilizada telefonia VOIP para comunicação telefônica.

ANEXO I-C - ORDEM DE SERVIÇO
ORDEM DE SERVIÇO
Contrato:
Data de Assinatura do Contrato

Contratada:

Tipo de Serviço:
Nº: - /

Solicitante	Nome:	
	Setor:	Solicitação de Serviço:
	Telefone:	Data de Emissão da OS:

Especificação do Serviço a ser executado:

Quantidade Total de Pontos de Função:

Fase(s) do Ciclo de Vida	Fator de Conversão	Quantidade (horas)	Valor Hora R\$	Preço Total R\$

Data de Início da Execução:	Data de Término da Execução:	Relatório de Acompanhamento:
-----------------------------	------------------------------	------------------------------

Especificação Técnica:

Indicação dos Recursos a serem utilizados:

Solicitação de Serviço ____/____/____ _____ Gerente de Tecnologia	Aceite da Solicitação ____/____/____ _____ Contratada
Autorização do Serviço ____/____/____ _____ Superintendente de Tecnologia	Entrega da Ordem de Serviço ____/____/____ _____ Coordenador

Recebimento Provisório da Ordem de Serviço – Análise técnica área de tecnologia

____/____/____

____/____/____

Superintendente_____
Gerente**Recebimento Definitivo da Ordem de Serviço – Homologação**

____/____/____

____/____/____

Superintendente de Tecnologia_____
Gerente de Tecnologia_____
Superintendente (s) demandante (s) do serviço_____
Gerente (s) demandante (s) do serviço

ANEXO I-D – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

1. A presente contratação possui mecanismos que possibilitam ao contratante remunerar a contratada na medida do cumprimento dos níveis mínimos de serviço, de forma a assegurar que os pagamentos sejam vinculados aos resultados entregues.
2. A CONTRATANTE utilizará indicadores e parâmetros para avaliar o desempenho da CONTRATADA em relação ao objeto descrito, regulamentando os níveis mínimos de qualidade dos serviços que necessita, a fim de garantir aos clientes da CONTRATANTE o funcionamento constante de seus serviços, com qualidade.
 - a) A CONTRATADA assumirá a inteira responsabilidade pelo funcionamento e disponibilidade da solução contratada, dentro de sua fronteira de atuação, e reconhece que o não atendimento dos níveis de serviços contratados pode resultar em impacto adverso e relevante nos negócios e nas operações da CONTRATANTE.
 - b) A CONTRATADA deverá sempre deixar recursos disponíveis para fornecimento das informações à CONTRATANTE.
3. Para cada OS ou etapa da OS, será calculado o fator de atendimento do nível de serviço pela fórmula adiante. Quando resultar em número negativo, o fator de atendimento do nível de serviço será considerado zero.
FA = 1 – Somatório (FI)
Onde: FA representa o fator de atendimento da OS e FI os fatores de impacto pertinentes à OS, conforme especificado neste anexo.
4. Para determinação do valor final da OS ou etapa da OS devem ser considerados apenas os serviços efetivamente prestados e artefatos entregues. O valor deverá ser multiplicado pelo fator de atendimento do nível de serviço. A aplicação desse fator, por OS, deve ser feita conforme apresentado na Tabela 1 – Resumo da aplicação do fator de atendimento do nível de serviço por OS.
5. Os fatores de impacto deixarão de ter seu valor atualizado a partir do momento que incidir multa contratual com o mesmo motivo de incidência do fator de impacto. O valor da OS ou etapa a ser pago, caso o serviço seja concluído e aceito, será calculado pelo último fator de impacto calculado, antes do início da aplicação da multa.
6. Os níveis mínimos de serviço exigidos no contrato e os respectivos fatores de impacto decorrentes do não atendimento são apresentados a seguir. Além dos níveis de serviço estabelecidos na tabela, que podem variar em função do tipo da OS, são ainda aplicáveis os demais níveis de serviços especificados nos anexos do Edital que, apesar de não contribuírem para o cálculo do fator de atendimento, influenciam na aceitabilidade da OS.

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

Tipo de OS	Aplicação do fator de atendimento do nível de serviço
Planejamento Inicial	Não aplicável fator de atendimento, tendo em vista que a OS não possui pagamento associado. Aplicáveis os NMS da Tabela 2.
Planejamento da implantação	Os fatores de impacto e NMS são os definidos na Tabela 2 – Níveis mínimos de serviço para todas as OS
Planejamento geral do treinamento	Os fatores de impacto e NMS são os definidos na Tabela 2 – Níveis mínimos de serviço para todas as OS
Manutenção evolutiva	Os fatores de impacto e NMS são os definidos na Tabela 2 – Níveis mínimos de serviço para todas as OS, que devem ser aplicados para cada etapa da OS ou a sua totalidade, dependendo do critério usado na abertura; Os prazos de contagem, planejamento e execução são os definidos na Tabela 3 – Prazos para OS de manutenção evolutiva.

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

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

Indicador	Nível Mínimo de Serviço	Fator de Impacto (FI)
Tempestividade no comparecimento da contratada para reunião de abertura da OS ou etapa	Dois dias úteis após convocação da contratada, salvo se prazo diferente tiver sido estabelecido pelo cliente na convocação.	0,005 por dia útil de atraso no comparecimento
Tempestividade na entrega pela contratada do planejamento da OS	Dois dias úteis, salvo se prazo diferente tiver sido estabelecido pelo contratante na reunião de abertura. Se a OS for de manutenção evolutiva, valerão os prazos máximos para planejamento definidos na Tabela 3 – <i>Prazos para OS de manutenção evolutiva</i>	0,005 por dia útil de atraso na apresentação do planejamento
Número de rejeições parciais do planejamento da OS	Admitida uma rejeição de planejamento por OS	0,005 por cada rejeição além da primeira
Tempestividade na conclusão da OS	Conforme cronograma aprovado para a OS	0,005 por dia útil de atraso, até o limite máximo de atraso para aplicação de multa
Número de rejeições parciais da OS	Admitida uma rejeição de OS	0,01 por cada rejeição além da primeira, até o limite máximo de rejeições parciais para rejeição definitiva

Qualidade do Produto Final	No máximo 2 defeitos em homologação a cada 10 PF entregues	(número de defeitos – 2 * número de pontos de função / 10) * 0,005
-----------------------------------	--	--

Tabela 2 – Níveis mínimos de serviço para todas as OS
Níveis Mínimos de Serviço para OS do tipo Manutenção Evolutiva

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

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

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

Número de erros da Solução	<p>Máximo de 0,2% de erros, calculado pela relação entre o total de requisições e o número de requisições com erro.</p> <p>O percentual poderá ser calculado para toda a Solução, por processo de trabalho ou especificamente para funcionalidades implementadas em OS de manutenção evolutiva</p>	<p>O Fator de Impacto será calculado pela diferença entre o percentual de requisições com erro e o NMS, calculado apenas quando não atingido o NMS, dividida a diferença por 100</p>
-----------------------------------	--	--

Tabela 4 – NMS para execução da aplicação em produção

Níveis Mínimos de Serviço para Operação Assistida, Garantia Legal e Suporte Técnico

Indicador	Nível Mínimo de Serviço	Fator de Impacto (FI)		
Tempestividade na conclusão de chamados e demandas	100% de chamados/demandas atendidos tempestivamente.	Será calculado pela soma de todos os chamados/demandas em estoque com atraso na conclusão, considerando os índices da tabela:	Prioridade 5	0,0005 por chamado/demanda em atraso
			Prioridade 4	0,001 por chamado/demanda em atraso
			Prioridade 3	0,002 por chamado/demanda em atraso
			Prioridade 2	0,004 por chamado/demanda em atraso
			Prioridade 1	0,008 por chamado/demanda em atraso
Efetividade do Tratamento de Incidentes	Nenhum chamado/demanda reaberto por falha no restabelecimento do serviço	Será calculado pela soma de todos os chamados/demandas reabertos dentro do mês de análise, considerando os índices da tabela:	Prioridade 5	0,0005 por chamado/demanda em atraso
			Prioridade 4	0,001 por chamado/demanda em atraso
			Prioridade 3	0,002 por chamado/demanda em atraso
			Prioridade 2	0,004 por chamado/demanda em atraso
			Prioridade 1	0,008 por chamado/demanda em atraso

Tabela 5 – NMS para operação assistida em produção, garantia legal e suporte técnico

Níveis mínimos de serviço referentes à disponibilidade da solução

7. Os indicadores de disponibilidade aqui definidos são válidos para a Solução contratada como um todo e individualmente para os módulos correspondentes a cada um dos macroprocessos de trabalho relacionados.

8. Uma funcionalidade do sistema está disponível quando atende aos requisitos definidos, com o tempo de resposta especificado.
9. As manutenções, programadas ou não, que afetem a disponibilidade ou tempo de resposta da Solução contratada, deverão ocorrer em horário fora do expediente do CONTRATANTE, exceto as urgentes para restaurar o ambiente computacional à sua condição de funcionamento adequada.
10. Tempos de indisponibilidade resultantes de manutenções programadas não afetarão o índice de disponibilidade.
11. Além do procedimento automático de monitoramento via sistema, o CONTRATANTE poderá abrir chamado de suporte técnico para registrar a disponibilidade insuficiente da Solução. Nesse caso, o início do período de disponibilidade insuficiente corresponderá ao momento de registro do chamado pelo CONTRATANTE ou ao momento indicado na solução de monitoramento, o que ocorrer primeiro. O término da disponibilidade insuficiente será o registrado no encerramento do chamado.
12. Para fins de cálculo do fator de indisponibilidade, serão somadas todas as disponibilidades insuficientes identificadas pela solução de monitoramento e aquelas registradas por meio de chamado, desde que não se sobreponham.

Severidade para atendimento dos incidentes

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

- a) **Nível 1 – Grave em sistemas**

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

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

- b) **Nível 2 – Médio em sistemas**

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

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

- c) **Nível 3 – Leve em sistemas**

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

O prazo para a CONTRATADA disponibilizar a solução de contorno é de até 7 (sete) dias corridos, contados a partir da hora da abertura do CHAMADO TÉCNICO. E o prazo para a CONTRATADA disponibilizar a solução definitiva é de até 14 (quatorze) dias corridos, contados a partir da hora da abertura do CHAMADO TÉCNICO.

Indicadores e parâmetros

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

Os parâmetros para o cálculo do indicador são:

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

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

Os parâmetros para o cálculo do indicador são:

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

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

Tabela 6 – Indicadores e parâmetros

Indicador	Multa por quebra de indicadores	Incidência da Multa
DUS	0,4 %	Valor da fatura mensal fixa do contrato referente ao suporte técnico operacional
TSS	Nível 1	Valor da fatura mensal fixa do contrato referente ao suporte técnico operacional
	Nível 2	
	Nível 3	

Tabela 7 – Multas sobre quebra de indicadores

Disposições finais

16. Verificado erro cometido pelo CONTRATANTE (seja por equipe de TI ou negócio) que



implique à CONTRATADA retrabalho em determinada transação, deverá o ônus ser arcado pelo CONTRATANTE para fins de ressarcimento. Deve ser remunerado exclusivamente o esforço adicional empenhado pela CONTRATADA em consequência do erro.

17. A cada 4 (quatro) meses de vigência do contrato será efetuada a avaliação dos limites em vigor para os indicadores de níveis de serviço. Caso seja identificada a necessidade de alteração dos limites mínimos de desempenho, estes poderão ser modificados em comum acordo entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA.
18. Por decisão consensual das partes, poderá ser celebrado termo aditivo ao contrato com Acordo de Níveis de Serviço ajustado, observando-se a legislação pertinente e as regras definidas neste Termo de Referência.

1. INTRODUÇÃO

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

2. OBJETIVO

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

3. TERMOS E DEFINIÇÕES

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

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

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

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

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

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

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

Perímetro de Segurança: Barreiras de segurança múltiplas e controles de acesso físico e implantados para proteger áreas sensíveis contra acesso não autorizado, danos, interferências, incluindo (mas não se limitando) a paredes, portas externas, fechaduras, controles de entrada por cartão, biometria, alarmes e firewalls.

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

Terceiros: Funcionários de empresa prestadora de serviços.

4. DIRETRIZES DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

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

4.1 Comportamento Seguro

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

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

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

4.2 Controle de Acesso Físico aos Ambientes de TI

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

4.3 Ativos: Hardware e Software

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

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

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

4.4 E-mail e Internet

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

4.5 Certificação Digital

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

4.6 Classificação da Informação

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

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

4.6.1 Níveis de Classificação

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

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

Nível I - (Pública);

Nível II - (Interna);

Nível III - (Restrita);

Nível IV - (Confidencial).

4.7 Rotulação da Informação

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

4.8 Tratamento da Informação

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

4.9 Registro e Monitoramento

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

Assim, toda a infraestrutura tecnológica do Banco, bem como todos os dados trafegados e armazenados nesta infraestrutura, incluindo conta de e-mail corporativa e navegação em sites da Internet, está sujeita ao monitoramento, não constituindo qualquer violação à intimidade, vida privada, honra ou imagem da pessoa monitorada, visando resguardar a segurança das informações a atender a requisitos legais e normativos do Banpará.

Todos os colaboradores do Banpará devem ter conhecimento de que o uso das informações e dos sistemas de informação do Banco pode ser monitorado, e que os registros assim obtidos poderão ser utilizados para detecção de violações da Política e das Normas de Segurança da Informação.

O usuário fica ciente da inexistência de expectativa da privacidade na utilização da infraestrutura tecnológica do Banpará e, para reforçar tal inexistência, será exibido um aviso antes de permitir o acesso do usuário aos recursos computacionais e sistemas de informação.

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

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

5. VIOLAÇÕES E SANÇÕES

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

ANEXO I-F - NORMA DE REQUISITOS DE SEGURANÇA PARA CONTROLE DE ACESSO E AUDITORIA NOS SISTEMAS CORPORATIVOS**1. FINALIDADE**

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

2. OBJETIVOS

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

3. JUSTIFICATIVA

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

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

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

4. NORMAS GERAIS

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

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

4.2 Consideram-se os sistemas legados como os sistemas pré-existentes à implantação do SGA. As possíveis modificações de versões nos sistemas de acesso centralizados dos fornecedores ou dos módulos de segurança de cada sistema devem ocorrer para uma efetiva integração ao SGA.

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

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

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

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

5. ESPECIFICAÇÕES DE INTEROPERABILIDADE PARA CONTROLE DE ACESSO

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

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

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

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

5.3.2. Dos perfis dos usuários;

5.3.3. Das contas dos usuários (Com um dos status: Ativo: o usuário está habilitado a utilizar o sistema; Suspenso: o usuário tentou logar no sistema e errou um certo número parametrizável de vezes a senha ou Desativado: o usuário está desabilitado a utilizar o sistema. Pode ocorrer de forma automática, ou manualmente, pelos analistas de controle de acesso. A opção "Data de desativação" possibilita especificar uma data para desativação do usuário automaticamente. Nesta data, o usuário não deve mais conseguir acessar o sistema.);

5.3.4. Da definição e consulta de logs dos sistemas.

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

5.4.1. O acesso a um sistema corporativo deverá ser autenticado pelo SGA, devendo ser repassado para validação: **a matrícula do sistema, login e senha do usuário**, conforme definido no **MTWS (Manual Técnico de Webservice)**.

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

5.4.3 Após a validação dos dados o SGA repassará ao sistema solicitante os dados de autenticação, assim como todas as permissões definidas pelo perfil funcional do usuário.

5.4.4. Caso o parâmetro *status* do usuário esteja inativo, o SGA repassará as informações referentes à inatividade, inserindo-os nos parâmetros de retorno e enviando-os ao sistema solicitante para tratamento e apresentação ao usuário.

5.4.5. No caso em que o usuário inserir os parâmetros de autenticação (senha ou login) errados, após tentativas sem sucesso, o sistema cliente deverá informar ao usuário o bloqueio do seu acesso, indicando providências para a normalização. O número de tentativas sem sucesso serão definidas, conforme políticas de segurança parametrizáveis no SGA.

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

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

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

5.5.1. Na troca de senha, através do sistema gerenciado, o mesmo deverá repassar ao SGA as informações necessárias para o registro da última manutenção de usuário conforme definido no **MTWS (Manual Técnico de Webservice)**.

5.5.2. Durante a autenticação, se o parâmetro de alteração de senha no logon estiver selecionado, o sistema gerenciado deverá solicitar a troca da senha do usuário, repassando os

dados para validação do SGA, quanto aos requisitos de segurança da senha (forçar troca de senha no próximo Logon; a senha deve ser diferente das últimas (número); número mínimo de caracteres da senha; número máximo de caracteres da senha; número de dias para expiração da Senha; força mínima da senha; caracteres válidos para senha; número máximo de caracteres iguais consecutivos; número de dias para aviso de troca de senha; bloquear o usuário após o seguinte número de tentativas no Logon; tempo de expiração das telas (em minutos); periodicidade de sincronização com o sistema de RH (em horas); tempo mínimo para armazenamento do Log (anos)) serão definidos através de **parâmetros do SGA**.

5.5.3. Caso o parâmetro de expiração de senha vier selecionado, o sistema gerenciado deverá informar o usuário, dando-lhe a opção de realizar a alteração da mesma.

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

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

5.6.1. As permissões liberadas, específicas de cada sistema, serão liberadas para o Grupo de Acesso e repassadas no momento da autenticação através dos parâmetros definidos no MTWS.

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

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

5.7.1. Usuário do sistema;

5.7.2. Usuário de rede;

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

5.7.4. Módulo Acessado;

5.7.5. Endereço IP da máquina;

5.7.6 A data e hora de evento do usuário.

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

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

5.8.1. Login do usuário;

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

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

5.8.4. Operação; Contexto,

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

ANEXO I-G - MODELO ORÇAMENTO ESTIMADO

TABELA DE VALORES					
Item	Serviço	Descrição	Colaboradores	Valor Unitário Mensal por Colaborador R\$	Valor Anual de Todos os Colaboradores R\$
A	Desenvolvimento, Manutenção e Suporte	Preposto	1	R\$	R\$
		Analistas de Suporte e Desenvolvimento de Sistemas	4	R\$	
		Analistas de Testes e Qualidade	1	R\$	
TOTAL ANUAL DO ITEM A					R\$
Item	Serviço	Descrição	Pontos de Função/Ano	Valor Unitário do Ponto por Função R\$	Valor Anual do Todos de Pontos por Função R\$
B	Pontos de Função	Pontos de Função para Projetos de Melhorias	2.000	R\$	R\$
TOTAL ANUAL DO ITEM B					R\$
Item	Serviço	Descrição	Pontos de Função/Ano	Valor Unitário do Ponto por Função R\$	Valor Anual do Todos de Pontos por Função R\$
C	Pontos de Função	Pontos de Função para Projetos de Evolução Tecnológica da Solução	3.000	R\$	R\$
TOTAL ANUAL DO ITEM C					R\$
Item	DESCRIÇÃO		Homem/Hora	Valor Unitário R\$	Valor Anual R\$
D	Banco de Horas		1.000	R\$	R\$
TOTAL ANUAL DO ITEM D					R\$
Item	DESCRIÇÃO		Valor Unitário Mensal R\$		Valor Anual R\$
E	Sobreaviso		R\$		R\$
TOTAL ANUAL DO ITEM E					R\$
VALOR TOTAL DA PROPOSTA (Item A + Item B + Item C + Item D + Item E)					R\$

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Belém, ____ de _____ de 20xx.

Contratado

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

1. Requisitos de Segurança para os controles de acesso aos sistemas informatizados:
 - 1.1. Cada fornecedor deverá disponibilizar um único módulo de controle que concentre administração das contas de usuário de todos os seus sistemas.
 - 1.2. O módulo de controle de acesso de usuários dos fornecedores deverá ter as seguintes ações:
 - 1.2.1. A janela de cadastro de usuário deverá conter, no mínimo, as informações da figura 1 do Anexo VI.
 - 1.2.1.1. Em um novo cadastro, ao preencher o campo login, a seguir teclar <ENTER> ou sair do campo, e a opção “Não funcionário” estiver desmarcada, o sistema deve consultar na base do RH os campos Nome, Lotação e Função, preenchendo-os automaticamente. Se a opção “Não funcionário” estiver marcada, o sistema não irá procurar informação na base do RH e habilitará para edição os campos Nome e Lotação, e o campo Função deverá ser desconsiderado.
 - 1.2.1.2. O quadro “Perfil Temporário” possibilita ao usuário ter outro perfil de acesso. Se nesse quadro estiver marcada a opção “Ativar”, será habilitado o cadastro de um segundo perfil. Se a opção “Acumular com o perfil titular” estiver marcada, o usuário poderá utilizar as permissões dos dois perfis. Se estiver desmarcada, o usuário só usará as permissões do perfil temporário. O sistema também deve criticar se a data final é menor que a inicial, impossibilitando neste caso a operação.
 - 1.2.1.3. O quadro “Situação” pode indicar três possibilidades:
 - 1.2.1.3.1. Ativo: o usuário está habilitado a utilizar o sistema.
 - 1.2.1.3.2. Suspenso: o usuário tentou logar no sistema e errou um certo número de vezes a senha.
 - 1.2.1.3.3. Desativado: o usuário está desabilitado a utilizar o sistema. Pode ocorrer de forma automática, ou manualmente, pelos analistas de controle de acesso.
 - 1.2.1.3.4. A opção “Data de desativação” possibilita especificar uma data para desativação do usuário automaticamente. Nesta data, o usuário não deve mais conseguir acessar o sistema.
 - 1.2.1.4. O quadro “Última manutenção/Atualização” mostra o nome da última pessoa que alterou o cadastro do usuário, a data e horário.
 - 1.2.1.5. O quadro “Acesso do usuário” mostra o IP da máquina de onde foi realizado o último acesso, a data e horário. Se o usuário errou a senha, também será mostrado o número de tentativas incorretas. Esse número é zerado assim que o usuário entrar com a senha correta.
 - 1.2.1.6. No quadro “Senha” existem as opções “Usuário deve alterar senha no próximo login” e “Nova Senha”, além de informação como: quem realizou a última alteração na senha (seja analista de controle de acesso, seja o próprio usuário) e quando ela irá expirar. Quando a senha expirar, o sistema deve solicitar, automaticamente, que o usuário altere sua senha no próximo login.
 - 1.2.1.7. Os botões devem realizar as seguintes tarefas:
 - 1.2.1.7.1. Consulta: fazer pesquisa de usuários por nome, login, etc. Assim que a consulta for feita, se o usuário for funcionário (não estiver marcada a opção “Não funcionário”), o sistema deve, antes de mostrar as informações, automaticamente atualizar os campos Nome, Lotação e Função de acordo com a base do RH, salvando em seguida. Somente após salvar, o sistema deve mostrar a consulta.
 - 1.2.1.7.2. Alterar: permite editar o cadastro do usuário corrente.
 - 1.2.1.7.3. Inserir: permite cadastrar um novo usuário.

- 1.2.1.7.4. Excluir: exclui o usuário. Lembrando que no log de auditoria as informações relativas ao registro excluído devem ser guardadas.
- 1.2.1.7.5. Salvar: grava a inserção ou alteração feita.
- 1.2.1.7.6. Cancelar: desfaz quaisquer informações de inserção ou alteração feitas, desde que ainda não salvas.
- 1.2.1.7.7. Fechar: sair da tela de cadastro.
- 1.2.2. Criação de perfil de acesso de usuário, permitindo vinculação de permissões. A forma de vincular essas permissões pode ser vista na figura 2 do [Anexo VI](#).
- 1.2.2.1. Vinculação de permissões por perfil: nesta janela, quando selecionarmos um perfil, serão atualizadas as listas “Permissões liberadas” e “Permissões não liberadas” e então, a partir deste momento, poderemos liberar e/ou retirar permissões para o perfil selecionado. Para que se efetivem essas alterações, é obrigatório clicar no botão “Salvar”. Caso seja selecionado outro perfil ou a janela seja fechada sem que o botão “Salvar” tenha sido clicado, as alterações deverão ser desconsideradas.
O botão “Cancelar” também servirá para desconsiderar as alterações feitas antes de clicar em “Salvar”.
- 1.2.2.2. Vinculação de perfis por permissão: o mesmo conceito do Item 1.2.2.1, porém, ao invés de selecionar um perfil, será selecionada uma permissão, para podermos liberar e/ou retirar perfis para a permissão selecionada.
- 1.2.3. Adicionar, excluir, alterar e bloquear contas de usuários;
- 1.2.4. Possuir no mínimo seis caracteres no cadastramento de senhas, e que possa ser parametrizado de acordo com a necessidade do Banpará (tempo para expirar, tamanho mínimo e máximo da senha);
- 1.2.5. O sistema deve possuir bloqueio das telas do sistema, caso o usuário necessite se ausentar por um período parametrizável (semelhante ao bloqueio de descanso de tela do Windows), e desbloqueio com a senha do usuário que está logado no sistema;
- 1.2.6. Desabilitar ou tornar invisível os botões e menus que não pertencem ao perfil do usuário;
- 1.2.7. Obrigar a troca de senha periódica, sem repetição das últimas 3 (três) senhas, podendo ser parametrizada. No período de 15 dias antes da expiração da senha, o sistema começará a informar o usuário sobre a expiração, perguntando se deseja modificá-la;
- 1.2.8. Obrigar a troca de senha na tela de entrada do sistema, quando for o primeiro acesso do usuário ou quando for solicitada pelos analistas da SUSIN (Superintendência de Segurança da Informação do Banpará), os quais serão responsáveis pelo controle de usuários e senhas do sistema;
- 1.2.9. O sistema deve possuir rotina de substituição de perfil temporariamente, retornando à situação anterior após o término do período (ver figura 1 do [Anexo VI](#)).
- 1.2.10. Possuir ordenadores e filtros de pesquisa por grupo, por perfil, por usuário e por lotação.
- 1.2.11. Ativação e Inativação do usuário por período;
- 1.2.12. Deve possuir Relatórios de usuários (ativos e inativos), perfis, permissões x perfil, usuários x perfil, usuários x permissões, usuários x sistemas, e vice-versa (perfis x permissão, perfis x usuário, ...).
- 1.3. Deverá oferecer LOG de auditoria, com registro em banco de dados, contendo as seguintes informações:
 - 1.3.1. Usuário do sistema;
 - 1.3.2. Usuário de rede;
 - 1.3.3. Eventos do usuário, como por exemplo, gravação de arquivo, inclusão, alteração e exclusão de dados em tabela;
 - 1.3.4. Endereço IP da máquina;



1.3.5. A data e hora de evento do usuário.

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

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

ANEXO I-J – TERMO DE ACEITE DE ATIVIDADE

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

1. DECLARAÇÃO

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

2. TIPO DE ORDEM DE SERVIÇO:

Desenvolvimento de Sistemas Mensal Licenciamento

3. REFERENCIA DA ORDEM DE SERVIÇO:

< Nome do projeto, da ação, ou do sistema. Em caso de RQM de projeto, deve-se escrever o nome do projeto seguido da denominação RQM, hífen e seu número entre parênteses. Ex.: Atualização de Cadastro (RQM – 2). >

4. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:

<Neste campo devem ser descritas todas as atividades realizadas, discriminando em caso de projetos, cada fase cobrada, artefatos gerados, etc.>

Tamanho Funcional do Projeto (PF):			Tamanho Funcional da Iteração (PF):		
Fase(s):	Iniciação (XX%)	Planejamento (XX%)	Execução (XX%)	Encerramento (XX%)	Total (XX%)
Quantidade de PF da fase:					
Valor total da fase (R\$):					

Ao funcionário do Banpará responsável pelo acompanhamento das atividades supracitadas:

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

5. RESPONSÁVEIS PELA ENTREGA	Identificação	Nome	Assinatura
Responsável Técnico (GP):			
Responsável Técnico (Gerente):			
Responsável Demandante dos Serviços:		<i><Em entregas parciais, não há necessidade de assinatura do requisitante.></i>	
Resp. Técnico Fornecedor:			

INSTRUÇÕES GERAIS:

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



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

Referência: Pregão Eletrônico nº XX/2015 - BANPARÁ

Data: _____

Empresa Licitante: _____

CNPJ: _____

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

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

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

Representante da Empresa Atestante:

Nome:

Cargo / Função:

CPF: Telefone:.....

E-mail:

Documento de Identidade (número,data,emissor):

OBS.:

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



MODELO 2 - DECLARAÇÃO DE QUE DISPÕE DE PROFISSIONAIS COM OS PERFIS E CERTIFICAÇÕES DESCRITOS NO EDITAL

Referência: **Pregão Eletrônico nº XX/2015 - BANPARÁ**

Data: _____

Empresa Licitante: _____

CNPJ: _____

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

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

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

Representante Legal da Empresa Licitante:

Nome: _____

Cargo / Função: _____

CPF: _____ Telefone: _____

E-mail: _____

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

ANEXO II – MODELO PROPOSTA DE PREÇOS
PREGÃO ELETRÔNICO Nº /2017 - BANCO DO ESTADO DO PARÁ S/A

Prezados Senhores,

Tendo examinado minuciosamente as normas específicas do Pregão Eletrônico n.º, cujo objeto é a Contratação de empresa atuante na área de Tecnologia da Informação para prestação de **DESENVOLVIMENTO, MANUTENÇÃO, SUPORTE E EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA DA SOLUÇÃO DE INTERNET BANKING E PORTAIS INSTITUCIONAIS DO BANPARÁ**, conforme as especificações constantes no Termo de Referência do Edital, e após tomar conhecimento de todas as condições lá estabelecidas, passamos a formular a seguinte proposta, nos termos do Edital e Anexos, conforme abaixo relacionado:

TABELA DE VALORES					
Item	Serviço	Descrição	Colaboradores	Valor Unitário Mensal por Colaborador R\$	Valor Anual de Todos os Colaboradores R\$
A	Desenvolvimento, Manutenção e Suporte	Preposto	1	R\$	R\$
		Analistas de Suporte e Desenvolvimento de Sistemas	4	R\$	
		Analistas de Testes e Qualidade	1	R\$	
TOTAL ANUAL DO ITEM A					R\$
Item	Serviço	Descrição	Pontos de Função/Ano	Valor Unitário do Ponto por Função R\$	Valor Anual do Todos de Pontos por Função R\$
B	Pontos de Função	Pontos de Função para Projetos de Melhorias	2.000	R\$	R\$
TOTAL ANUAL DO ITEM B					R\$
Item	Serviço	Descrição	Pontos de Função/Ano	Valor Unitário do Ponto por Função R\$	Valor Anual do Todos de Pontos por Função R\$
C	Pontos de Função	Pontos de Função para Projetos de Evolução Tecnológica da Solução	3.000	R\$	R\$
TOTAL ANUAL DO ITEM C					R\$
Item	DESCRIÇÃO		Homem/Hora	Valor Unitário R\$	Valor Anual R\$
D	Banco de Horas		1.000	R\$	R\$
TOTAL ANUAL DO ITEM D					R\$
Item	DESCRIÇÃO		Valor Unitário Mensal R\$		Valor Anual R\$



E	Sobreaviso	R\$	R\$
TOTAL ANUAL DO ITEM E			R\$
VALOR TOTAL DA PROPOSTA (Item A + Item B + Item C + Item D + Item E)			R\$

O prazo de validade da proposta de preços é de 120 (Cento e vinte) dias consecutivos, contados da data da abertura da licitação.

Nos preços indicados na planilha de preços acima estão incluídos todos os custos, benefícios, encargos, tributos e demais contribuições pertinentes.

Declaro conhecer a legislação de regência desta licitação e que os serviços serão fornecidos de acordo com as condições estabelecidas neste Edital e seus anexos, que conhecemos e aceitamos em todos os seus termos.

Declaro, também, que nenhum direito a indenização ou a reembolso de quaisquer despesas nos será devido, caso a nossa proposta não seja aceita pela BANPARA, seja qual for o motivo.

Nos preços indicados acima estão incluídos todos os custos, benefícios, encargos, tributos e demais contribuições pertinentes.

Declaro conhecer a legislação de regência desta licitação e que os objetos serão fornecidos de acordo com as condições estabelecidas neste Edital e seus anexos, que conhecemos e aceitamos em todos os seus termos.

Declaramos que o(s) objeto(s) serão entregue(s) estritamente de acordo com as especificações, condições, exigências constantes do Termo de Referência do edital, bem como, nos seus demais anexos, sob pena de não serem aceitos pelo órgão licitante.

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

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

Declaro que os preços propostos estão incluídos todos os custos e despesas, inclusive taxas, impostos, tributos, contribuições sociais, parafiscais, comerciais e outros inerentes ao objeto relativo ao procedimento licitatório PREGÃO ELETRÔNICO N. /2017.

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

DADOS DA PROPONENTE

RAZÃO SOCIAL:

CNPJ:

ENDEREÇO:



E-MAIL PARA CONTATO:

Banco: 037 Agência: _____ C/C: _____

Dados do Representante Legal da Empresa:

Nome: _____

Endereço: _____

CEP: _____ Cidade: _____ UF: _____

CPF/MF: _____ Cargo/Função: _____

RG nº: _____ Expedido por: _____

Naturalidade: _____ Nacionalidade: _____

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.”

ANEXO II-A - MODELO DE DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA**Pregão Eletrônico ____/2017**

A empresa _____, CNPJ _____, por meio de seu representante legal, para fins do disposto no Edital do Pregão Eletrônico nº ____/2017 UASG 925803, declara, sob as penas da lei, em especial o art. 299 do Código Penal Brasileiro, que:

(a) a proposta apresentada para participar do Pregão Eletrônico ____/2017 UASG 925803 foi elaborada de maneira independente pela empresa _____ e o conteúdo da proposta não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido ou recebido de qualquer outro participante potencial ou de fato do Pregão Eletrônico ____/2017 UASG 925803, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;

(b) a intenção de apresentar a proposta elaborada para participar do Pregão Eletrônico ____/2017 UASG 925803, não foi informada, discutida ou recebida de qualquer outro participante potencial ou de fato do Pregão Eletrônico ____/2017 UASG 925803, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;

(c) que não tentou, por qualquer meio ou por qualquer pessoa, influir na decisão de qualquer outro participante potencial ou de fato do Pregão Eletrônico ____/2017 UASG 925803, quanto a participar ou não da referida licitação;

(d) que o conteúdo da proposta apresentada para participar do Pregão Eletrônico ____/2017 UASG 925803, não será, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, comunicado ou discutido com qualquer outro participante potencial ou de fato do Pregão Eletrônico ____/2017 UASG 925803 antes da adjudicação do objeto da referida licitação;

(e) que o conteúdo da proposta apresentada para participar do Pregão Eletrônico ____/2017 UASG 925803 não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido ou recebido de qualquer integrante de BANCO DO ESTADO DO PARÁ S/A antes da abertura oficial das propostas; e

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

Belém (PA), ____ de _____ de 2017

Nome e Assinatura do Representante Legal da Empresa

**ANEXO III – MODELO DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATO IMPEDITIVO À
HABILITAÇÃO**

[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 habilitação no presente processo licitatório, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.

Local e Data

Assinatura e carimbo do representante legal da empresa.

ANEXO IV – MODELO DE DECLARAÇÃO DE NÃO EMPREGAR MENOR

Declaramos, em atendimento ao previsto no Edital do Pregão Eletrônico nº 2017, que não possuímos em nosso quadro de pessoal empregado com menos de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e de 16 (dezesesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, nos termos do inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal de 1988.

Local e Data

Assinatura e carimbo do representante legal da empresa

ANEXO V – MINUTA DE CONTRATO

INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ATUANTE NA ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE DESENVOLVIMENTO, MANUTENÇÃO, SUPORTE E EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA DA SOLUÇÃO DE INTERNET BANKING E PORTAIS INSTITUCIONAIS DO BANPARÁ, DO TIPO MENOR PREÇO, QUE FAZEM ENTRE SI O BANCO DO ESTADO DO PARÁ S/A E A EMPRESA XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, COMO ABAIXO MELHOR SE DECLARA:

Pelo presente instrumento particular que, entre si fazem, de um lado o **BANCO DO ESTADO DO PARÁ S.A.**, instituição financeira, com sede em Belém do Pará, na Avenida Presidente Vargas, n.º 251, Bairro Centro, CEP. 66.010-000, Belém-PA, inscrito no Ministério da Fazenda sob o CNPJ/MF n.º 04.913.711/0001-08, neste ato representado por dois de seus representantes legais e/ou procuradores, designados na forma de seu estatuto social, doravante designado **CONTRATANTE** e de outro lado, a Empresa XXXXXXXXXXXX, com sede a XXXXXXXXXXXX, inscritos no CNPJ/MF n. XXXXXXXXXXXX, denominada **CONTRATADA**, celebram o presente Instrumento de Contrato, com Recursos Próprios do **CONTRATANTE**, consoante o **Processo nº 1391/2016 – SUREC/GEINT**, por meio da licitação na modalidade **Pregão Eletrônico nº /2017**, sendo todas as disposições contratuais regidas pelas Leis Federais Nº 8.666/1993, Lei nº. 10.520/2002, com suas alterações posteriores e, supletivamente, pelos Princípios da Teoria Geral dos Contratos e as disposições de Direito Privado, conforme cláusulas e condições a seguir:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O objeto do presente contrato é a Contratação de empresa atuante na área de Tecnologia da Informação para prestação de serviços de **DESENVOLVIMENTO, MANUTENÇÃO, SUPORTE E EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA DA SOLUÇÃO DE INTERNET BANKING E PORTAIS INSTITUCIONAIS DO BANPARÁ**, conforme especificações técnicas, condições e exigências estabelecidas no Termo de Referência – Anexo I deste edital e demais anexos, pelo período de 12 meses, renovável na forma da Lei.

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

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

CLÁUSULA SEGUNDA: DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

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

- a) Responsabilizarem-se pela adequada execução do contrato, com o atendimento integral das especificações, obrigações, exigências e condições inclusas no Termo de Referência e anexos, à legislação e todas as normas vigentes relativas ao objeto contratado, bem como às necessidades e orientações do **CONTRATANTE**;

- b) Dar ciência ao **CONTRATANTE**, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade verificada na execução dos serviços;
- c) Apresentar garantia nos moldes estabelecidos neste contrato;
- d) Acatar todas as exigências do **CONTRATANTE**, sujeitando-se à ampla e irrestrita fiscalização, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo às reclamações formuladas;
- e) Manter durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no instrumento convocatório, bem como quanto ao cumprimento da **Emenda Constitucional nº 42 à Constituição do Estado do Pará, de 04 de junho de 2008**, devendo a empresa **CONTRATADA**, por ocasião da assinatura do Instrumento Contratual, apresentar Declaração de que emprega pessoas com deficiência, na forma prevista na referida Emenda;
- f) Responsabilizar-se pelos empregados que colocar a disposição do **CONTRATANTE**, se for o caso, observadas as legislações trabalhistas e a Lei da Previdenciária Social;
- g) Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo **CONTRATANTE**;
- h) Não ceder ou dar em garantia, a qualquer título, no todo ou em parte, os créditos de qualquer natureza, decorrentes ou oriundos deste Contrato, salvo com autorização prévia e por escrito do **CONTRATANTE**;
- i) Acatar as exigências do poder público, às suas expensas, as multas porventura impostas pelas autoridades competentes, mesmo aquelas que por força dos dispositivos legais sejam atribuídas ao **CONTRATANTE**, de tudo dando conhecimento a este;
- j) Não subcontratar, no todo ou em parte, sem prévia anuência do **CONTRATANTE**.
- k) Caso seja detectado qualquer problema na homologação do objeto do contrato, em qualquer uma das funcionalidades, a **CONTRATADA** deverá efetuar as devidas correções, sem qualquer ônus para a **CONTRATANTE**;
- l) Não utilizar o nome do **CONTRATANTE**, ou sua qualidade de **CONTRATADA** em quaisquer atividades de divulgação empresarial, como, por exemplo, em cartões de visitas, anúncios diversos, impressos etc., sob pena de imediata rescisão do presente contrato, independentemente de aviso ou interpelação judicial ou extrajudicial, sem prejuízo da responsabilidade da **CONTRATADA**;
- m) Garantir, por conta da execução deste contrato, através de ações de contingência, a continuidade dos serviços contratados, nos casos de impossibilidade de execução dos serviços pelos empregados da **CONTRATADA**;
- n) Comunicar, verbal e imediatamente, ao **CONTRATANTE** todas as ocorrências anormais verificadas no fornecimento dos produtos e, no menor espaço de tempo possível reduzir a escrito tal comunicação verbal apresentando-a ao citado órgão;
- o) Realizar suas atividades utilizando profissionais regularmente contratados e habilitados, cabendo-lhe total e exclusiva responsabilidade pelo integral atendimento de toda legislação que rege os negócios jurídicos e que lhe atribua responsabilidades, com ênfase na previdenciária, trabalhista, tributária e cível.
- p) Reembolsar o **CONTRATANTE** de todas as despesas que este tiver decorrentes de:
 - p.1.) Reconhecimento judicial de titularidade de vínculo empregatício de prepostos seus com ao **CONTRATANTE**, ou qualquer empresa do mesmo grupo econômico;

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

q) Responsabilizar-se, em caráter irretratável e irrevogável, por quaisquer reclamações trabalhistas ou qualquer outro ato de natureza administrativa ou judicial, inclusive decorrentes de acidente de trabalho, que venham ser intentadas contra o **CONTRATANTE**, por seus funcionários/colaboradores, que constituem mão-de-obra encarregada da execução dos serviços objeto deste contrato, seja a que título for e a que tempo decorrer, respondendo integralmente pelo pagamento de indenizações, multas, honorários advocatícios, custas processuais e demais encargos que houver, obrigando-se a **CONTRATADA** a requerer a substituição do **CONTRATANTE**, individual ou coletivamente, no polo passivo da eventual reclamação trabalhista.

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

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

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

- a) Cumprir todas as suas atribuições estabelecidas no Termo de Referência – Anexo I do edital;
- b) Comunicar à **CONTRATADA** toda e qualquer ocorrência relacionada com o fornecimento dos equipamentos e prestação dos serviços;
- c) Proporcionar todas as facilidades indispensáveis à boa execução das obrigações contratuais, inclusive permitindo o acesso de empregados, prepostos ou representantes da **CONTRATADA**, se houver necessidade, desde que estejam devidamente identificados, às dependências do BANPARÁ;
- d) Acompanhar a entrega dos equipamentos e a prestação dos serviços objeto do presente contrato, por meio de servidor indicado, atestando ao final de cada etapa da prestação dos serviços e efetivar a satisfação do crédito da **CONTRATADA**, nos precisos termos dispostos no Contrato;
- e) Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela **CONTRATADA**;
- f) Efetuar o pagamento na forma convencionada;
- g) Proporcionar todas as facilidades para que a **CONTRATADA** possa desempenhar o fornecimento dos equipamentos de acordo com as normas propostas no edital de licitação e documentação pertinente a referida licitação;

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

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

CLÁUSULA QUARTA – DOS PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

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

PROPOSTA DE PREÇOS					
Item	Serviço	Descrição	Colaboradores	Valor Unitário Mensal por Colaborador R\$	Valor Anual de Todos os Colaboradores R\$
A	Desenvolvimento, Manutenção e Suporte	Preposto	1	R\$	R\$
		Analistas de Suporte e Desenvolvimento de Sistemas	4	R\$	
		Analistas de Testes e Qualidade	1	R\$	
TOTAL ANUAL DO ITEM A					R\$
Item	Serviço	Descrição	Pontos de Função/Ano	Valor Unitário do Ponto por Função R\$	Valor Anual do Todos de Pontos por Função R\$
B	Pontos de Função	Pontos de Função para Projetos de Melhorias	2.000	R\$	R\$
TOTAL ANUAL DO ITEM B					R\$
Item	Serviço	Descrição	Pontos de Função/Ano	Valor Unitário do Ponto por Função R\$	Valor Anual do Todos de Pontos por Função R\$
C	Pontos de Função	Pontos de Função para Projetos de Evolução Tecnológica da Solução	3.000	R\$	R\$
TOTAL ANUAL DO ITEM C					R\$
Item	DESCRIÇÃO		Homem/Hora	Valor Unitário R\$	Valor Anual R\$
D	Banco de Horas		1.000	R\$	R\$
TOTAL ANUAL DO ITEM D					R\$
Item	DESCRIÇÃO		Valor Unitário Mensal R\$		Valor Anual R\$
E	Sobreaviso		R\$		R\$
TOTAL ANUAL DO ITEM E					R\$
VALOR TOTAL DA PROPOSTA (Item A + Item B + Item C + Item D + Item E)					R\$

PARÁGRAFO PRIMEIRO: Os serviços objeto do Termo de Referência (Anexo I do Edital) serão realizados conforme a demanda e priorização apresentadas pelo CONTRATANTE, que comunicará à CONTRATADA sua necessidade através de Ordem de Serviço – OS. Deste modo, o CONTRATANTE somente assumirá o compromisso de pagamento dos serviços de acordo com as OS solicitadas, autorizadas e devidamente entregues. Fica subentendido o compromisso de pagamento mensal, independente de Ordem de Serviço referente às atividades de Suporte e Manutenção, item 12 do Termo de Referência anexo I do edital, correspondentes à manutenção/suporte técnico.

PARÁGRAFO SEGUNDO: O pagamento será efetuado mediante fatura/nota fiscal relativa aos serviços efetivamente prestados. A Nota Fiscal/Fatura somente deverá ser emitida após o aceite formal do CONTRATANTE, por servidor(es) devidamente autorizado(s) para tal fim, através de assinatura de Termo de Aceite correspondente à fase executada. Após o recebimento da nota fiscal, que ocorrerá no mês subsequente ao que ocorreu a prestação de serviço e após o aceite formal, será considerado o prazo de 10 (dez) dias úteis a contar do recebimento oficial da Nota Fiscal/Fatura para o devido pagamento.

PARÁGRAFO TERCEIRO: O pagamento à CONTRATADA será realizado, nos Termos do Termo de Referência (Anexo I do Edital) e demais anexos deste Contrato.

PARÁGRAFO QUARTO: A **CONTRATADA** deverá encaminhar nota fiscal em conformidade com a legislação em vigor, processando-se o pagamento mediante **crédito em conta bancária aberta no BANPARA**, na forma do Decreto Estadual nº 877/2008.

PARÁGRAFO QUINTO: A nota fiscal/fatura que contiver erro será devolvida à **CONTRATADA** para retificação e reapresentação, iniciando a contagem dos prazos fixados para o ATESTO a partir do recebimento da Nota Fiscal/Fatura corrigida.

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

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

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

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

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

PARAGRAFO ONZE: A forma de pagamento prevista no PARÁGRAFO QUARTO desta Cláusula poderá ser excepcionada de acordo com o disposto na Instrução Normativa nº 0018, de 21 de maio de 2008 e alterações posteriores, editada pela SEFA/PA, no exercício da competência regulamentar prevista no Decreto Estadual n.º 877/2008.”

CLÁUSULA QUINTA – DA VIGÊNCIA CONTRATUAL E ENTREGA DOS SERVIÇOS

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

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

CLÁUSULA SEXTA - DA INEXISTÊNCIA DE VÍNCULO EMPREGATÍCIO

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

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

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

CLÁUSULA SETIMA - FISCALIZAÇÃO E CONTROLE

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

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

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

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



CLÁUSULA OITAVA – DO SIGILO DAS INFORMAÇÕES

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

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

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

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

CLÁUSULA NONA - DAS NOTIFICAÇÕES

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

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

a) do **CONTRATANTE:**

SUREC/GEINT

END.

Att.

Telefone: (91)

Fax: (91)

E-MAIL:

b) da **CONTRATADA:**

END.

Att.

Telefone: (91)

Fax: (91)

E-MAIL:

CLÁUSULA DEZ - DAS PENALIDADES

Além das sanções apresentadas na SEÇÃO XVII – DAS SANÇÕES, no Termo de Referência – Anexo I do edital e demais anexos, serão aplicadas as contidas neste instrumento.

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

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

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

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

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

- a) 0,50% (zero vírgula cinquenta por cento) ao dia sobre o valor adjudicado, no caso de atraso, limitado a 15 (quinze) dias.
 - a.1.) Nesta hipótese, o atraso injustificado por período superior a 15 (quinze) dias caracterizará o descumprimento total da obrigação, punível também com as sanções previstas na letra “b” ou no parágrafo quarto desta cláusula, cumulado com o disposto no parágrafo terceiro da mesma cláusula.
- b) 5% (cinco por cento) sobre o valor global da contratação no caso do adjudicatário/contratado deixar de realizar qualquer uma das obrigações abaixo relacionadas, configurando-se, tais casos, como inexecução total da obrigação assumida:
 - b.1.) Assinar o contrato relativo ao objeto que lhe foi adjudicado, salvo se decorrente de motivo de força maior definido em Lei e reconhecido pela autoridade competente, ou entregar a declaração de que emprega pessoas com deficiência, na forma prevista na Emenda Constitucional nº 42, de 04 de junho de 2008, à Constituição do Estado do Pará
 - b.2.) Cumprir fielmente as exigências estabelecidas no Termo de Referência e anexos, bem como as cláusulas contratuais,
 - b.3.) Não abrir a conta corrente exigida na forma do Edital.
 - b.4.) Responder pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da adjudicação da licitação;
 - b.5.) Responder, integralmente, por perdas e danos que vier a causar ao CONTRATANTE ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa,

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

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

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

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

b) de 15% (quinze por cento) pela inexecução/descumprimento total do contrato, calculada sobre o valor global do contrato, cumulada com a rescisão do contrato;

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

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

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

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

a) Se o valor a ser pago à CONTRATADA não for suficiente para cobrir o valor da multa fica a CONTRATADA obrigada a recolher a importância devida no prazo de 15 (quinze) dias, contado da comunicação oficial;

b) Em não sendo realizado o pagamento, a diferença devida poderá ser descontada da garantia contratual, e, na insuficiência desta, será objeto de cobrança judicial.

b.1.) Caso a garantia seja utilizada, no todo ou em parte para pagamento de multa, esta deve ser complementada no prazo de 10 (dez) dias.

c) Ao valor da multa não adimplida e objeto de cobrança judicial serão acrescidos honorários advocatícios, estes no percentual de 20%, custas judiciais, correção monetária (INPC) e juros na forma do art. 405 do Código Civil, facultando-se, ainda ao CONTRATANTE a inscrição do inadimplente nos órgãos de cadastro restritivo (SERASA/SPC).

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

a) por seis meses:

i) atraso no cumprimento das obrigações assumidas contratualmente, que tenha acarretado prejuízos financeiros para o CONTRATANTE;

ii) execução insatisfatória do objeto deste ajuste, se antes tiver havido aplicação da sanção de advertência, na forma do que dispõem o item 21.2 do edital.

b) por dois anos:

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

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

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

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

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

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

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

ensejá-la, sendo considerados injustificados os atrasos não precedidos da competente prorrogação.

CLÁUSULA ONZE – DA RESCISÃO

O presente contrato poderá ser rescindido, nas seguintes hipóteses:

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

CLAÚSULA DOZE – DO REAJUSTE

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

CLAÚSULA TREZE: DA GARANTIA

Em garantia ao fiel cumprimento do presente contrato, a **CONTRATADA** deverá prestar garantia equivalente a 5% do valor global do contrato, podendo optar por uma das modalidades de garantia previstas nos incisos de I a III, do parágrafo primeiro, do art. 56, da Lei nº 8.666/1993:

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

PARÁGRAFO PRIMEIRO: O comprovante da efetivação da garantia escolhida pela **CONTRATADA** deverá ser apresentado **até o pagamento realizado pelo CONTRATANTE à CONTRATADA.**

PARÁGRAFO SEGUNDO: O valor da garantia será prestado conforme abaixo:

- a) Em se tratando de caução: Será creditado em conta de poupança vinculada ao presente Contrato, aberta na Agência 011 (Belém-Centro) em favor do Banco do Estado do Para S.A., a ordem da área gestora de contratos e pagamentos, podendo ser aplicada a títulos rentáveis, a crédito do **CONTRATANTE**, sendo que os acréscimos ao principal serão incorporados a caução;



- b) Em se tratando de fiança bancaria: em qualquer Instituição Financeira Oficial, a critério da CONTRATADA;
- c) Em se tratando de seguro garantia: em qualquer seguradora, a critério da CONTRATADA.

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

PARÁGRAFO QUARTO: Na hipótese do valor caucionado permanecer intacto até o final do contrato, o CONTRATANTE procederá a sua restituição acrescida dos rendimentos que forem creditados através da conta de poupança no prazo de 30 (trinta) dias após o encerramento da vigência do contrato ou do recebimento definitivo da obra, o que primeiro ocorrer.

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

CLAUSULA QUATORZE – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

A declaração de invalidade, nulidade, ilegalidade ou inexecuibilidade de qualquer cláusula, termo ou disposição deste Contrato, não afetará, ou atingirá a validade, legalidade, ou exequibilidade das demais disposições, termos e cláusulas contidas neste Contrato ou no Contrato como um todo.

CLÁUSULA QUINZE - FORO

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

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

Belém (PA), de de 2017.

BANCO DO ESTADO DO PARÁ S. A.

CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

NOME:

CPF:

NOME:

CPF: