

EDITAL
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 005/2011

O **BANCO DO ESTADO DO PARÁ S.A.**, por intermédio da Pregoeira designada pela Portaria N.º 004/2010 leva ao conhecimento dos interessados que, na forma da Lei Federal n.º 10.520/2002, Decreto Federal n.º 5.450/2005, Lei Estadual 6.474/2002, Decreto Estadual n.º 2.069/2006, Lei Complementar n.º 123/2006, Decreto Estadual N.º 878/2008 e subsidiariamente, da Lei n.º 8.666/1993 e alterações posteriores, **FARÁ REALIZAR LICITAÇÃO NA MODALIDADE PREGÃO, NA FORMA ELETRÔNICA, COM OBSERVÂNCIA DAS CONDIÇÕES CONSTANTES DESTES 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: 27/01/2011

HORÁRIO DE BRASÍLIA: 11h

ENDEREÇO ELETRÔNICO: www.comprasnet.gov.br

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

1. DO OBJETO

1.1. O presente Pregão tem por objeto a **AQUISIÇÃO DE UMA SOLUÇÃO CERTIFICADA INTERNACIONALMENTE PARA GERENCIAMENTO DOS SERVIÇOS DE SERVICE DESK, POR TEMPO INDETERMINADO, CONTEMPLANDO TAMBÉM OS SERVIÇOS DE CONSULTORIA EM GOVERNANÇA DE TI E OUTSOURCING DE SERVICE DESK, ATENDIMENTO EM 1º NÍVEL (N1), TOTALMENTE ADERENTES AS POLÍTICAS, ESTRATÉGIAS, CONTROLES, PRÁTICAS E PROCESSOS DE GOVERNANÇA EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI) PROVIDOS PELAS PRÁTICAS DA ITIL NA VERSÃO 03**, conforme especificações técnicas, condições e exigências estabelecidos no termo de referência e demais anexos deste edital.

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

1.3 A adjudicação será GLOBAL.

1.4. NO CAMPO “DESCRIÇÃO DETALHADA DO OBJETO OFERTADO” DO SISTEMA COMPRASNET, OBRIGATORIAMENTE E SOB PENA DE DESCLASSIFICAÇÃO, O LICITANTE DEVERÁ DESCREVER A SÍNTESE DO OBJETO OFERTADO, NÃO SENDO ACEITÁVEL SER FOR UTILIZADA

UNICAMENTE A EXPRESSÃO “CONFORME O EDITAL” E SIMILARES, SOB PENA DE DESCLASSIFICAÇÃO.

1.5. FICA VEDADO AO LICITANTE QUALQUER TIPO DE IDENTIFICAÇÃO QUANDO DO REGISTRO DE SUA PROPOSTA DE PREÇOS NO SISTEMA COMPRASNET, SOB PENA DE DESCLASSIFICAÇÃO DO CERTAME PELA PREGOEIRA.

2. CONSTITUEM ANEXOS DO EDITAL E DELE FAZEM PARTE INTEGRANTE

Anexo I: Termo de Referência

Anexo I – A – Glossário

Anexo I – B – Política de Segurança de Informação

Anexo I – C – Termo de Confidencialidade

Anexo I – D – Requisitos de Segurança para controle de acessos

Anexo I – E – Modelos de Telas para controle de acessos

Anexo I – F – Processo de Software Banpará

Anexo I – G – Modelo de proposta de preços

Anexo I – H – Termo de Aceite de Atividades

Anexo I – I - Modelos de Atestados e declarações

Anexo I – J - Modelos de Telas para sistemas informatizados

Anexo II: Modelo Declaração de Inexistência de fato superveniente

Anexo III: Modelo de Declaração que não emprega menor

Anexo IV: Modelo de Atestado de Capacidade Técnica.

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, na forma eletrônica, no horário de 09h às 14h.

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

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

3.4. As impugnações protocoladas intempestivamente serão desconsideradas.

4. DA SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES

4.1. Os pedidos de esclarecimentos referentes ao processo licitatório deverão ser enviados a Pregoeira, até 03 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico (via internet), no e-mail **cpl@banparanet.com.br**. As informações e/ou esclarecimentos serão prestados pela Pregoeira através do site **www.banparanet.com.br**,

ficando todos os licitantes obrigados a acessá-lo para obtenção das informações prestadas pela Pregoeira.

5. DAS CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO

5.1. Poderão participar deste PREGÃO ELETRÔNICO os interessados que:

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

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

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

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

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

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

5.3. Não poderão concorrer direta ou indiretamente nesta licitação:

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

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

5.3.3. Empresa declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, lhe aplicada à sanção nos termos da legislação

vigente, ou ainda, punida com suspensão temporária para licitar ou contratar, nos termos do art. 87, III e IV da Lei n.º 8.666/93;

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

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

6. DO CREDENCIAMENTO E DA REPRESENTAÇÃO

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

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

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

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

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

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

7. DA PROPOSTA DE PREÇOS

7.1. A participação no Pregão Eletrônico dar-se-á por meio da digitação da senha privativa do licitante e subsequente encaminhamento da proposta de preços com valor global do item, a partir da data da liberação do Edital no site www.comprasnet.gov.br, até o horário limite de início da Sessão Pública, ou seja, até às **11h do dia 27/01/2011**, horário de Brasília, exclusivamente por meio do Sistema Eletrônico, quando, então, encerrar-se-á, automaticamente, a

fase de recebimento da proposta de preços. Durante este período a Licitante poderá incluir ou excluir proposta de preços.

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

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

7.3. FICA VEDADO AO LICITANTE QUALQUER TIPO DE IDENTIFICAÇÃO QUANDO DO REGISTRO DE SUA PROPOSTA DE PREÇOS NO SISTEMA COMPRASNET, SOB PENA DE DESCLASSIFICAÇÃO DO CERTAME PELA PREGOEIRA.

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

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

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

7.7. Na proposta de preços, a ser enviada pelo licitante vencedor, deverão constar, pelo menos, as seguintes condições, conforme modelo constante do Anexo II deste edital:

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

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

c) Prazo de Vigência do Contrato de 24 (vinte e quatro) meses, na forma do item 18 do Termo de Referência.

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

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

f) Declaração de que está ciente que correrão por conta da contratada os gastos com passagens, estadia, alimentação e deslocamento dentro de Belém, na forma do item 20 do Termo de Referência – Anexo I do Edital.

g) Declaração de que está ciente de que, havendo necessidade de realização de serviços por profissionais residentes ou não residentes no em Belém-PA, as despesas com passagens aéreas, deslocamentos estadias e refeições serão arcadas pela contratada, nos termos do item 13.23 do termo de referência.

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, bem como, as demais despesas com passagens, estadia, alimentação e deslocamento, necessárias a execução dos serviços referidos, assim como contribuições previdenciárias, fiscais e parafiscais, PIS/PASEP, FGTS, IRRF, emolumentos, seguro de acidente de trabalho, e outros, ficando excluída qualquer solidariedade do Banpará, por eventuais autuações.

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

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

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

7.11. Caso exista algum fato que impeça a participação de quaisquer licitantes, ou o mesmo tenha sido declarado inidôneo para licitar ou contratar com a administração pública, este fica impedido de participar da presente licitação,

correspondendo a simples apresentação da proposta a indicação, por parte do licitante, de que inexistem fatos que impeçam a sua participação na presente licitação, eximindo assim o Pregoeiro do disposto no art. 97 da Lei nº 8.666/93.

7.12. A Pregoeira verificará as propostas de preços enviadas, antes da abertura da fase de lances, desclassificando, motivadamente, aquelas que 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 **11h (horário de Brasília) do dia 27/01/2011** e de conformidade com o estabelecido neste Edital, terá início à sessão pública do presente Pregão Eletrônico, com a divulgação das propostas de preços recebidas em conformidade com o item 1.4 e 1.5 deste edital, que deverão estar em perfeita consonância com o objeto deste edital e seus anexos.

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

9. DA FORMULAÇÃO DE LANCES

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

9.2. Assim como as propostas de preços, os lances serão ofertados pelo **VALOR GLOBAL DA PROPOSTA.**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

10. DO ENCERRAMENTO DA ETAPA DOS LANCES VIA MEIO ELETRÔNICO.

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

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

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

10.3.1 Ocorrendo a situação a que se refere o inciso anterior, antes da recusa das propostas, a Pregoeira poderá negociar com o licitante para que seja obtido preço melhor.

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

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

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

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

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

10.5.3 A microempresa e a empresa de pequeno porte mais bem classificada será convocada para apresentar nova proposta no prazo máximo de 5 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

10.12. A proposta de preços original devidamente atualizada com o último lance deverá ser enviada, **VIA SEDEX**, para o BANCO DO ESTADO DO PARÁ S/A, no endereço Av. Presidente Vargas, 251 – 6º andar – Belém-Pará – Bairro do Comércio - Belém – PA, CEP: 66.010-000 no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis da indicação após o encerramento da sessão, sem que tenha havido interposição de recursos.

11. DOS CRITÉRIOS DE JULGAMENTO DA PROPOSTA DE PREÇOS

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

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

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

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

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

11.6. O resultado final desta licitação será publicado no Diário Oficial do Estado do Pará, no site www.comprasnet.gov.br e www.banparanet.com.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 II** 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 III** deste Edital;

12.1.3. ATESTADO OU DECLARAÇÃO DE CAPACIDADE TÉCNICA, fornecida por pessoa jurídica de direito público ou privado que

comprovem que a empresa licitante já executou serviços de implantação da solução proposta, similar ao objeto deste edital, em organizações diversas, com porte similar ou superior ao Banco, nos termos do item 16.2 (segundo parágrafo) do Termo de Referência (ver modelo de atestado no anexo (anexo IV).

12.1.4 Indicação dos profissionais de que trata o item 7.4 do termo de referência, anexo I do edital, bem como, a comprovação dos perfis exigidos por meio de curriculum vitae (primeiro parágrafo), conforme item 16.2 do Termo de Referência, anexo I do edital.

12.1.5. Habilitação jurídica:

- a) Registro comercial, no caso de empresa individual;
- b) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor (com todas as alterações posteriores), ou a consolidação, se houver, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais. No caso de sociedades comerciais 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.

12.1.6. Regularidade fiscal:

- a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ;
- b) Prova de regularidade com as fazendas públicas: federal (inclusive dívida ativa), estadual (se a sede da empresa for no Estado do Pará, a regularidade será comprovada por meio de duas certidões: tributária e não tributária) e municipal;
- c) Prova de Regularidade com o Instituto Nacional do Seguro Social – INSS;
- d) Prova de Regularidade com Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS.

12.1.7. 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 3 (três) meses da data da Sessão Pública. Devem ser nomeados os valores do ativo circulante (AC) e do passivo circulante (PC), de modo a extrair-se Índice de Liquidez Geral (LG), Índice de Liquidez Corrente (LC) e Solvência Geral, igual ou superior a um (≥ 1), resultante da aplicação da seguinte fórmula, com os valores extraídos de seu balanço patrimonial ou apurados mediante consulta *on line* no caso de empresas inscritas no SICAF:

LG = Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo

Passivo Circulante + Exigível a Longo Prazo

LC = Ativo Circulante

Passivo Circulante

SG = Ativo Total

Passivo Circulante + Exigível a Longo Prazo

b) Comprovação de possuir patrimônio líquido de no mínimo R\$234.573,00, correspondente a 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, nos termos do Art. 31, §§ 2º e 3º da Lei Federal nº 8.666/93.

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

12.2. Os documentos necessários à habilitação quando estiverem desatualizados no Sistema SICAF ou quando não estiverem nele contemplados, deverão ser encaminhados via fax conforme os prazos estabelecidos no item 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 encaminhar via fac-símile, para o número (91) 3224-0370 ou (91) 3210-3303 ou ainda para o e-mail cpl@banparanet.com.br, os documentos necessários para habilitação, a proposta de preços atualizada com o último lance (ver modelo do anexo II) e juntamente, com os anexos, quando for o caso, no prazo a ser fixado pela Pregoeira no momento da sessão pública, sendo que o referido prazo não poderá ser inferior a 60 (sessenta) minutos, prorrogáveis a critério da mesma.

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

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

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

12.4. O licitante que for declarado vencedor do presente Pregão Eletrônico e que encaminhar os documentos de habilitação via fac-símile, deverá enviá-los para o BANPARÁ S/A, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis VIA SEDEX a contar do encerramento da sessão, sem que tenha havido interposição de recurso, ou entregar na CPL, situada na Av. Presidente Vargas, 251 6º andar – Comércio – Belém –Pará – CEP- 66.010.000, em dias úteis, no horário de 10h às 16h.

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

12.5.1 Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado o prazo de 2 (dois) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado o vencedor do certame, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração Pública, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa;

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

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

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

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

13. DOS RECURSOS

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

13.2. Será concedido ao Licitante que manifestar a intenção de interpor recurso o prazo de 03 (três) dias úteis para apresentar as razões de recurso, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem 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 – 6º andar – Bairro do Comércio – Belém-Pará– CEP:66.010-000, no horário de 09h às 14h.

14. DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO

14.1. A adjudicação e homologação somente serão efetivadas:

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

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

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

15. DO PRAZO PARA ASSINATURA DO CONTRATO

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

15.2. A convocação de que trata o subitem anterior deverá ser atendida no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, prorrogável uma única vez, a critério do BANPARÁ, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas em lei.

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

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

16. DO PRAZO PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

16.1. Os serviços serão prestados na forma e nos prazos previstos no termo de referência e demais anexos deste edital.

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

17. DO PAGAMENTO

17.1 O pagamento será efetuado exclusivamente em conta-corrente da ADJUDICATÁRIA/CONTRATADA aberta no BANPARÁ, em cumprimento do Decreto Estadual N.º 877 de 31/03/2008, quando mantidas as mesmas condições iniciais de habilitação neste certame e observadas as condições estabelecidas no termo de referência anexo I do edital.

17.1.1 A apresentação do número da agência e conta corrente aberta no Banpará, obrigatoriamente deverá ser feita no prazo máximo de ATÉ 05 (CINCO DIAS) CONSECUTIVOS CONTADOS DA PUBLICAÇÃO NA IMPRENSA OFICIAL DO ESTADO DO PARÁ DA HOMOLOGAÇÃO DO RESULTADO FINAL DA LICITAÇÃO.

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

não será gerador de direito a reajustamento de preços ou a atualização monetária.

17.3 – Os pagamentos serão realizados conforme previsto no item 13 e seus subitens do termo de referência, anexo I do edital.

18. DAS PENALIDADES

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

18.2. O licitante que cometer as infrações estabelecidas em lei ficará impedido de licitar e contratar com a Administração Pública, pelo prazo de até cinco anos, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, sem prejuízo das multas previstas neste edital e das demais cominações legais.

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

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

19. DAS CONDIÇÕES DE CONTRATAÇÃO

19.1. A empresa vencedora da licitação, por ocasião 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.

19.2. A empresa vencedora da licitação por ocasião da assinatura do instrumento contratual deverá apresentar os documentos exigidos no item 16.1 do termo de referência, anexo I do edital.

20. DA FRAUDE E DA CORRUPÇÃO

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

21. DO FORO

21.1. 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.

22. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

22.1 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.

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

22.3 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.

22.4 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;

22.5 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.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

22.17 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.

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

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

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

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

Belém-Pará, 14 de Janeiro de 2011.

Vera Morgado
Pregoeira

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS E CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

1. OBJETIVO

O modelo de administração atual da área de Tecnologia da Informação (TI) do BANCO caminha para a utilização de boas práticas de governança em TI. Em virtude dessa necessidade, verificou-se a necessidade de modernização da infra-estrutura de atendimento em primeiro nível (N1) feita pelo Service Desk e também da utilização de uma solução de Gestão de serviços de Service Desk que seja aderente as práticas da ITIL, e que contemple o mínimo de 11 (onze) processos definidos pela mesma em sua versão 03, atestados pelo certificado internacional do tipo PinkVerify. Os processos ITIL contemplados e que deverão ser atendidos pela solução são:

- Gestão de Incidentes;
- Gestão de Problemas;
- Gestão de Mudanças;
- Gestão de Configuração;
- Gestão de Liberação;
- Gestão de Indicadores;
- Gestão de SLA/SLM;
- Gestão e Controle de Capacidade;
- Gestão de Identidade;
- Gestão e Atendimento de solicitações de Serviços;
- Gestão de Catálogo de Serviços.

2. OBJETO

Aquisição de uma solução certificada internacionalmente para gerenciamento dos serviços de Service Desk, por tempo indeterminado, contemplando também os serviços de Consultoria em Governança de TI e Outsourcing de Service Desk, atendimento em 1º Nível (N1), totalmente aderentes as políticas, estratégias, controles, práticas e processos de Governança em Tecnologia da Informação (TI) providos pelas práticas da ITIL na versão 03.

A aquisição desta solução, contemplará os serviços de instalação, suporte técnico e customização da mesma, bem como dos serviços de consultoria em Governança de TI, para que atendam aos requisitos definidos pela área de TI do BANCO. Além disso, também deverá ser considerado o fornecimento de até 08 (oito) posições de atendimento (PAs), sendo até 06 (seis) posições para o Service Desk, atendimento em 1º Nível (N1), até 02 (duas) posições para a monitoração de infra-estrutura de TI e rede de dados e 01 (um) Coordenador de Service Desk pelo período vigência do contrato para coordenação dedicada, dentro das instalações do BANCO.

O trabalho será dividido em fases, sendo observadas conforme cronograma citado neste Termo de Referência. Será contemplado também treinamento presencial para os funcionários do BANCO, bem como o suporte técnico a dúvidas e problemas técnicos decorrentes da utilização da solução pelos profissionais de TI durante o período de vigência do contrato.

3. REQUISITOS DA SOLUÇÃO DE SERVICE DESK

Estamos considerando que a aquisição dos serviços e solução apresentados, deverá seguir os seguintes requisitos:

3.1. A ferramenta deverá ser aderente a todos os processos ITIL definidos pela área de TI do BANCO.

- 3.1.1. - Gestão de Incidentes
- 3.1.2. - Gestão de Problemas
- 3.1.3. - Gestão de Mudanças
- 3.1.4. - Gestão de Configuração
- 3.1.5. - Gestão de Liberação
- 3.1.6. - Gestão de Indicadores
- 3.1.7. - Gestão de SLA/SLM
- 3.1.8. - Gestão de Capacidade
- 3.1.9. - Gestão de Identidade
- 3.1.10. - Gestão e Controle de Solicitações de serviço de Help-Desk
- 3.1.11. - Gestão de Catálogo de Serviços

3.2. Possuir certificação internacional que ateste sua aderência as práticas preconizadas pela ITIL na versão 03 para o mínimo de 11 processos determinados pela TI do BANCO.

3.3. Possuir Banco de Dados de Configuração (CMDB) próprio e que permita a população de informações através de rotinas automatizadas e manuais.

3.4. Possuir Base de Conhecimento integrada à ferramenta que permita a busca de informações em mecanismos de busca local e também web, facilitando assim, a identificação de soluções pelos analistas.

3.5. Possuir total integração a solução de inventário e discovery automático (Landesk) recentemente adquirida pelo BANCO.

3.6. Prover informação em “real-time” de maneira gráfica através de Dashboards.

3.7. Possuir interface web para gestão e abertura de incidentes diretamente pelo usuário, contemplando também gerenciamento de mudanças, problemas e quaisquer outros serviços solicitados pela TI do BANCO.

3.8. Prover recursos para desenvolvimento de fluxo de aprovações de escalonamento, aprovação para os processos relacionados pela TI do BANCO, através de regras de custo, criticidade, volumetria e periodicidade.

- 3.9.** Gerenciar, Aceitar e Manter acordos de nível de serviço e de nível operacional de maneira separada.
- 3.10.** Prover recursos que possibilitem gerar documentos de suporte e relatórios.
- 3.11.** Possibilitar a customização de indicadores de criticidade e perfil de usuário em incidentes e problemas conforme definição das regras de negócio do BANCO.
- 3.12.** Permitir que através da integração com a solução de inventário (Landesk), visualizar todos os atributos disponibilizados pela ferramenta.
- 3.13.** Disponibilizar serviços de integração que possibilitem a comunicação efetiva entre as plataformas de sistemas utilizadas pelo BANCO, permitindo seu uso para um modelo de Central de Serviços compartilhado (Microsoft Active Directory).
- 3.14.** Possuir de maneira integrada a gestão de Incidentes, a utilização de meios de comunicação instantânea (chat) que permitam a comunicação direta com o usuário do BANCO.
- 3.15.** Possuir recursos para abertura automática de incidentes oriundos da ferramenta de monitoração de mercado e de uso do BANCO.
- 3.16.** Disponibilizar recurso “real-time” para controle de custos dos itens de configurações através de um Dashboard integralizado e interativo.
- 3.17.** Disponibilizar recurso “real-time” para análise de satisfação do cliente através de um Dashboard integralizado e interativo.
- 3.18.** Prover recursos que possibilite criar Dashboards com informações personalizadas para cada nível de acesso a ferramenta (Pesquisa de Satisfação).
- 3.19.** Prover recursos que possibilitem a customização de regras de requisições, avaliação, aprovação e execução para os processos relacionados pela TI, com base nas regras de negócio do BANCO.
- 3.20.** A solução proposta deve possuir dentre as suas modalidades de uso a tecnologia através de SaaS (Software como Serviço).
- 3.21.** Possuir interface de acesso pelos usuários do BANCO em idioma português padrão Brasil, de acordo com os acordos ortográficos vigentes durante a execução do contrato.
- 3.22.** Possuir em modo integrado a funcionalidade de controle remoto consensual a recursos de rede através da integração com ferramentas de mercado utilizadas para este fim.

3.23. A solução deverá possuir robustez e escalabilidade, não havendo limites no que diz respeito a possíveis crescimentos de licenças de acesso local ou via web, sendo que a solução deverá suportar no mínimo 2000 acessos via web e 100 acessos de analistas com a infraestrutura básica de hardware e banco de dados disponibilizados pelo BANCO.

3.24. A solução deverá permitir o desenvolvimento de formulários de maneira gráfica e por meio de recursos de arrastar e soltar (drag & drop) para a inclusão de campos escolhidos e separadores.

3.25. A solução deverá possuir a funcionalidade para interfaceamento gráfico (WYSIWYG - What You See Is What You Get), permitindo assim a visualização do resultado final durante o desenvolvimento de formulários.

3.26. Configuração do ambiente – Requisitos obrigatórios

3.26.1. . Software

- Desenvolvido em plataforma .NET da Microsoft;
- Aplicação Multicamadas (dados, regras de negócio/componentes, serviços web para integração);
- Sistema Operacional: Windows Server 2003/2008 Enterprise ou superior;
- Servidor de aplicação: Internet Information Services versão 6.0 com .NET Framework 3.0 ou superior;
- Gerenciador de Banco de Dados: SQL Server 2005/2008 Enterprise ou superior;
- Sistema Operacional das estações clientes: MS Windows 2000, XP, Vista e 7;
- Protocolo de comunicação de rede: TCP/IP;
- Browser: Internet Explorer 6.0 ou superior;

3.26.2. Requisitos de ambiente

3.26.2.1. Softwares Básicos

Os softwares a seguir relacionados serão disponibilizados pelo Banco:

- SQL Server 2005/2008 Enterprise;
- Windows Server 2003/2008 Enterprise;
- Windows 2000/XP/Vista/7;
- Internet Explorer 6.0 ou superior;

3.26.2.2. Infra-Estrutura disponibilizada

Serão disponibilizados pelo BANCO, máximo de 04(quatro) servidores para uso da solução conforme demonstrados abaixo:

A solução tecnológica deverá utilizar:

- 02 Servidores específicos para armazenar o Banco de Dados em cluster failover para alta disponibilidade, com Sistema Operacional Windows Server 2003/2008 Enterprise;

- 02 Servidores específicos em alta disponibilidade e balanceamento de carga para a aplicação/regra de negócios, com o Sistema Operacional Windows Server 2003/2008 Enterprise;
- A CONTRATADA deverá informar, junto com os demais itens do Software que compõem a solução, qual a configuração ideal de recursos de hardware (CPU, DISCO e Memória) necessários para garantir o desempenho da ferramenta, baseado na quantidade máxima de usuários e analistas simultâneos que a solução prevê;

3.26.2.3. Sistema Operacional

A solução deverá utilizar o sistema operacional Windows Server 2003/2008 Enterprise para servidores de banco de dados e de aplicação. As licenças serão disponibilizadas pelo BANCO.

3.26.2.4. Banco de Dados

A solução deverá possuir recursos para utilização de bases de dados em SQL Server 2005/2008 Enterprise. As licenças serão disponibilizadas pelo BANCO.

4. REQUISITOS PARA ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS DA CONSULTORIA TÉCNICA

Em termos de serviços, a CONTRATADA deverá prover os seguintes serviços:

4.1. Escopo Geral dos Serviços – Consultoria em Governança de TI

A CONTRATADA deverá:

- Efetuar serviços de levantamento e análise necessários para a implementação da Solução conforme objeto deste termo;
- Efetuar serviços de modelagem dos processos e documentação necessária para a implementação da Solução conforme objeto deste termo;
- Os trabalhos de implementação e customização da solução poderão ser feitos nas dependências do BANCO ou parte remotamente, conforme acordo entre as partes.
- Efetuar serviços de treinamento da Solução nas dependências do BANCO;
- Efetuar serviços de manutenção da solução e de suporte técnico para o atendimento de correção de erros, problemas e dúvidas, no horário comercial, através de contato direto entre os técnicos do BANCO e da CONTRATADA, durante o período de garantia e da vigência do contrato;
- Prover conhecimento imediato e formalmente ao BANCO de todas as dificuldades e problemas detectados em todas as fases do projeto que possam impactar na implementação da Solução;

- Acompanhar e orientar a equipe de TI do BANCO quanto aos processos implementados na Solução;
- Disponibilizar técnicos com conhecimento e experiência no objeto deste Termo.

4.2. Serviços de Gerenciamento do Projeto

A CONTRATADA deverá:

- Efetuar o gerenciamento do projeto de implementação da Solução, contemplando os serviços de consultoria, treinamento e suporte, e para tanto, a CONTRATADA deverá indicar um gerente para coordenar o projeto e que atuará em conjunto com a equipe do BANCO;
- Participar assessorando e executando o levantamento e mapeamento em conjunto com a equipe do BANCO de todas as atividades e necessidades para o pleno funcionamento da Solução.
- Fornecer projeto detalhado, identificando no mínimo, plano de projeto, escopo, atividades, datas, procedimentos, indicadores de conclusão, riscos, plano de comunicação e pontos críticos;
- Identificar imediata e formalmente, qualquer anomalia na execução do projeto, bem como o encaminhamento das soluções;
- Ajudar as áreas operacionais do BANCO na adequação do uso da Solução, com os seus processos de negócio;
- Fornecer documentação de todos os levantamentos e trabalhos realizados;
- Transmitir para os técnicos e usuários do BANCO, o conhecimento necessário ao uso eficiente e eficaz da Solução.

4.3. Serviços de Análise, Modelagem, Implementação e Produção

A CONTRATADA deverá:

- Identificar as necessidades do negócio do BANCO;
- Levantar e Diagnosticar o modelo atual de prestação de serviços provido pela equipe do BANCO no que tange aos atendimentos de incidentes em primeiro e segundo nível para seus usuários;
- Modelar os processos mapeados durante o levantamento da operação, para que atendam as definições de Governança

pretendidas pelo BANCO e por conseqüência aos requisitos solicitados pela solução de Service Desk;

- Identificar as necessidades de relatórios e consultas previstas pelas melhores práticas da ITIL na versão 03;
- Definir e customizar todos os requisitos necessários para pleno funcionamento da Solução dentro das características técnicas e padrões adotados pelo BANCO;
- Disponibilizar o Software em ambiente de desenvolvimento, homologação e produção do BANCO, conforme as normas de procedimentos definidas pelo mesmo;
- Acompanhar a pós-implantação da Solução localmente ou remotamente, conforme acordado entre as partes, durante 30 dias e remotamente durante todo o período restante de contrato firmado com o BANCO;
- Fornecer a documentação técnica da solução incluindo todas as definições, customizações e configuração implementadas;
- Repassar aos técnicos do BANCO todas as informações relevantes detectadas durante a implementação da Solução;
- A implementação da solução para o BANCO deverá seguir um cronograma a ser definido após as atividades de levantamento dos requisitos e análise de escopo dos processos conforme citada neste termo.

4.4. Serviços de Integração

A CONTRATADA deverá:

- Planejar a Integração em conjunto com os técnicos do BANCO conforme as normas de procedimentos internas do mesmo;
- Fazer levantamento das integrações necessárias ao Projeto;
- Desenhar a arquitetura de integração em conjunto com os técnicos do BANCO;
- Desenvolver as rotinas de integração de acordo com os padrões estabelecidos pelo BANCO;
- Fornecer a documentação do Plano de Integração, Levantamento das integrações e rotinas de integração de acordo com os modelos presentes nas normas de procedimentos internas do BANCO.

4.5. Serviços de Treinamento

A CONTRATADA deverá:

- Elaborar em conjunto com a equipe de TI do BANCO um plano de treinamento para todos os analistas e usuários diretos da solução que contemple os principais itens de gestão da solução, suas características de configuração e operação.
- Os prazos dos treinamentos serão definidos em comum acordo com a CONTRATANTE, e realizados com equipamentos disponibilizados pelo BANCO em suas dependências, durante a implantação da solução;
- Fornecer manuais operacionais e de usuários, em idioma português Brasil, durante os treinamentos presenciais no BANCO.

4.6. Disponibilização de informações confidenciais

- Durante o processo de implantação da solução a CONTRATADA terá acesso a informações confidenciais do BANCO. Dessa forma, a mesma se comprometerá a manter sigilo absoluto de toda e qualquer informação fornecida pelo BANCO sob pena das punições especificadas no Contrato de Prestação de Serviços a ser firmado entre as partes;
- A CONTRATADA não deverá divulgar nenhuma informação relativa à implantação, utilização, ou quaisquer outros processos, sem a autorização do BANCO.
- O contrato estará subordinado às regras da legislação que determina o sigilo bancário, responsabilizando-se a CONTRATADA em garantir a segurança e a confidencialidade das informações que venha a tomar conhecimento, especificamente quanto às diretrizes, processos, programas, rotinas, dados e sistemas que forem utilizados na execução dos trabalhos, que sejam identificados como confidenciais ou sigilosos pelo Banco, em razão da execução do presente contrato.
- A CONTRATADA assinará termos que garantam a confidencialidade e sigilo de informações no momento da assinatura do contrato.

5. OUTSOURCING DOS SERVIÇOS DE SERVICE EM PRIMEIRO NIVEL (N1)

5.1. Contextualização

Service Desk é um termo da língua inglesa que designa o serviço de apoio a usuários para suporte e resolução de problemas técnicos em informática, telefonia e tecnologias de informação.

O Service Desk deve ser o ponto único de contato entre o usuário/cliente e o gerenciamento de serviços de TI, facilitando a restauração da operação normal dos serviços com mínimo impacto, dentro dos níveis de serviço acordados e das prioridades do negócio. O Service Desk é uma função do Gerenciamento de Serviços, não é um processo.

O Service Desk tem como principais responsabilidades:

- Receber e registrar todas as chamadas de usuários;
- Oferecer suporte de 1º nível (N1);
- Encaminhar ao 2º nível (N2 - especialistas) quando necessário;
- Monitorar e escalar incidentes;
- Monitorar proativamente recursos de infra-estrutura e rede de dados;
- Manter os usuários informados sobre o andamento da solução;
- Oferecer interface entre processos de Gerenciamento de Serviços;
- Apresentar métricas e resultados;

5.2. Serviços a serem prestados pela CONTRATADA

A CONTRATADA deverá prover os seguintes serviços:

- Implementar uma central de atendimento (Service Desk) ao usuário, visando realizar os atendimentos receptivos (via web, e-mail, telefone etc.), para primeiro nível (N1), prestando informações claras e concisas, quando solicitadas pelos usuários, obedecendo aos procedimentos padronizados, a partir de consultas à base de conhecimento e quaisquer outros mecanismos já existentes no BANCO;
- Analisar as demandas dos usuários, relacionadas aos principais ofensores detectados, visando a criação de planos de ação que minimizem o impacto na operação;
- Registrar em sistema aplicativo de atendimento, os dados dos usuários e suas demandas;
- Prestar esclarecimentos e orientações aos usuários, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada;
- Responder pelo cumprimento e qualidade do atendimento;

- Realizar o registro, abertura, encaminhamento e encerramento de ocorrências para atendimento local e remoto;
- Realizar o recebimento, registro e encaminhamento de solicitações e sugestões de usuários quanto a adaptações e melhorias evolutivas dos serviços, sistemas de informação e equipamentos;
- Efetuar o registro de todos os atendimentos e contatos com usuários em um banco de dados com os atributos necessários;
- Gerar relatórios/consultas gerenciais e operacionais especificados sobre os tipos de atendimentos, perfis e eventos comportamentais de usuários com a elaboração de mapas estatísticos de atendimento;
- Executar outras atividades inerentes ao serviço de atendimento, descritos na respectiva ocorrência;
- Realizar o retorno de chamadas e solicitações de usuários para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato;
- Realizar pesquisa trimestral com os usuários, abrangendo 20% (vinte por cento) dos chamados concluídos, para aferir o índice de satisfação do usuário em relação aos serviços de atendimento recebidos;
- Monitorar de forma proativa, problemas de infra-estrutura de TI e redes de dados identificados pelas ferramentas de monitoração utilizadas pelo BANCO, prestando suporte N1 para os mesmos e em caso de não solução, no acionamento das áreas especialistas e fornecedores envolvidos.
- Ser responsável pela operacionalização do Service Desk do BANCO, bem como na elaboração de novos procedimentos e scripts de atendimento;
- Esclarecer dúvidas, fornecer orientações e informações aos usuários sobre o uso de funcionalidades, bem como facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos e sistemas de uso do BANCO, configuração, instalação, funcionamento de equipamentos e componentes disponibilizadas pela TI;
- Remotamente, instalar, configurar e testar software em estações de trabalho de usuários, tais como sistema operacional, automação de escritório (Editor de Texto, Planilha Eletrônica, Programa de Apresentação, Banco de Dados de uso pessoal), Correio Eletrônico, Navegador WEB, dentre outros;

- Operar sistema automatizado de gestão de serviços de TI quanto ao registro de ocorrências, estatísticas de atendimentos, controle de configuração e cadastro de ativos;
- Configurar remotamente impressoras e scanners;

6. VOLUME ESTIMADO DOS SERVIÇOS

6.1. Atualmente o BANCO possui uma equipe de suporte a TI com aproximadamente 42 analistas que atendem ao suporte de 1º, 2º e 3º Níveis, para sistemas de informação, infra-estrutura, servidores, desktops e demais demandas de produção. A equipe de atendimento do Service Desk deverá possuir até 08 posições para atendimento N1 e Monitoração de recursos de infra-estrutura e rede de dados que atendem nos seguintes horários:

- 6.1.1. Até 06 posições para atendimento N1: Horário comercial (08:00 às 18:00 – segunda e sexta-feira).
- 6.1.2. Até 02 posições de monitoração de recursos de infra-estrutura e rede de dados de 24x7x365 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana e trezentos e sessenta e cinco dias por ano) durante o tempo que durar o contrato.

6.2. Todos os serviços de suporte e atendimento N1 feitos pela TI, deverão ser suportados pelo Service Desk. Desta forma todos os serviços detalhados neste processo de contratação deverão ser suportados, garantindo qualidade, agilidade, padronização e uso de boas práticas de gestão e atendimento (ITIL, HDI).

6.3. Cabe única e exclusivamente ao banco estabelecer o quantitativo de Posições de Atendimento, limitados aos limites destacados no item 6.1, acima. O banco pagará somente pelas posições de atendimento efetivamente instaladas.

6.4. Mensalmente são demandados em média 2.000 chamados de suporte aos Sistemas de Informação, infra-estrutura, servidores, desktops e demais serviços de micro-informática.

7. COMPOSIÇÃO DO CÁLCULO DO VALOR MÁXIMO DOS SERVIÇOS

7.1. Com o objetivo de prestar todas as informações necessárias a que as licitantes elaborem propostas adequadas à prestação de serviço, garantindo a isonomia e competitividade ao certame, estima-se que são necessários para a realização das atividades que compõem esse serviço, 09 posições de atendimento (considerando o monitoramento 24x7x365), com base nos perfis indicados abaixo:

- Coordenador de Operações de Service Desk - 1
- Analista de Atendimento – 6
- Analista de Monitoração – 2

7.2. As quantidades de profissionais descritas no item acima são estimativas, e servem apenas como base, visto que a contratação tem por objetivo a modalidade de serviço e não somente alocação de posto de trabalho.

7.3. Cabe, portanto, única e exclusivamente a CONTRATADA, estruturar sua equipe de trabalho na dimensão que atenda as condições estabelecidas para a prestação do serviço, localmente e dentro da infra-estrutura a ser disponibilizada pelo BANCO na sua sede em Belém-PA.

7.4. A Licitante Vencedora é obrigada a dispor de profissionais com o perfil exigido pelo BANCO, conforme descrito a seguir:

- **Coordenador de Operações de Service Desk (PREPOSTO)**
Responsável pela gestão dos serviços de atendimento da equipe Service Desk e controle dos indicadores de serviço contratados. Formação de nível superior na área de administração, informática ou engenharia. Deve possuir certificação ITIL Foundation e/ou COBIT 4.0.
- **Analista de Atendimento (PREPOSTO)**
Responsável pelo atendimento N1 aos usuários do BANCO. Cursando superior na área de administração, informática ou engenharia. Com conhecimentos em ITIL.
- **Analista de Monitoração (PREPOSTO)**
Responsável pela monitoração proativa a infra-estrutura de TI do BANCO. Formando ou Cursando superior na área de administração, informática ou engenharia. Com conhecimentos em redes de dados (TCP-IP, Plataforma Microsoft Windows e nas práticas da ITIL).

8. PRODUTOS E RESULTADOS A SEREM PRODUZIDOS

8.1. Relatório Técnico de Atividades – Deve ser elaborado mensalmente, entregue até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente, contendo o resultado dos indicadores de serviço do mês de referência. Tal informação servirá de insumo para a avaliação dos serviços realizados e dos indicadores alcançados no período.

8.2. Os produtos listados abaixo devem ser criados ou atualizados em conformidade com os padrões e necessidade do BANCO e homologados formalmente junto a TI:

- Manual com as práticas de atendimento adotadas para os usuários,
- Manual de utilização da solução de Service Desk para os usuários;
- Artefatos das atividades de controle dos serviços de atendimento;

9. INDICADORES MÍNIMOS DE SERVIÇO

- 9.1. Quantidade de chamados realizados no período.
- 9.2. Quantidade de chamados fechados com validação.
- 9.3. Percentual de chamados atualizados com observações e resolução do chamado.
- 9.4. Taxa de Reabertura de chamados.
- 9.5. Backlog - Média Diária de incidentes em aberto.
- 9.6. Evolução do número de chamados.
- 9.7. Nível de satisfação dos usuários.
- 9.8. Percentual de chamados atendidos por Tipo / Natureza do chamado - Os atendimentos devem ser categorizados quanto à natureza (Sistemas de Informação, Serviços de Rede e Aplicativos) e tipo (dúvida, sugestão e problema).
- 9.9. Tempo médio de solução - Tempo compreendido entre a abertura do chamado e a sua resolução / fechamento. Deve ser registrado tanto para incidentes que não geram problemas quanto para os que geram problemas.
- 9.10. Percentual de incidentes/problemas resolvidos no Service Desk sem a necessidade de encaminhar o chamado para as equipes N2 responsáveis pelos serviços.
- 9.11. Percentual de problemas recorrentes identificados pelo Service Desk.
- 9.12. Quantidade de horas de capacitação realizada no período com os colaboradores da CONTRATADA, para disseminação de conhecimento a respeito dos sistemas de informação, aplicativos (legado) e serviços de rede existentes no BANCO.
- 9.13. Percentual de incidentes que geraram problemas.
- 9.14. Média de incidentes por problema.
- 9.15. Numero de gerencias de mudanças abertas no período.
- 9.16. Todos os indicadores devem estar contidos no “Relatório Técnico de Atividades” a serem apresentados ao BANCO mensalmente.
- 9.17. O BANCO poderá, a seu critério, estabelecer, modificar ou excluir indicadores, mediante acordo prévio com a CONTRATADA

10. LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- Os serviços contratados serão executados essencialmente nas dependências da CONTRATANTE em Belém - PA e atenderão eventualmente as demais unidades do BANCO.
- Havendo a necessidade de comparecimento de profissionais destes serviços em reuniões técnicas e/ou durante a implementação do Projeto, em quaisquer unidades do BANCO, a CONTRATADA deverá arcar com todos os custos inerentes a este deslocamento.

11. AMBIENTE TECNOLÓGICO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- Os computadores que serão utilizados pela equipe de Service Desk para a execução dos serviços, deverão ser providos pela CONTRATADA, sendo de responsabilidade da CONTRATANTE, somente a disponibilização de espaço físico, mobiliário, infra-estrutura lógica e de telefonia.
- Todos os produtos concebidos durante a execução do projeto e dos serviços de atendimento deverão ser rotineiramente organizados em um repositório de documentos provido pela CONTRATADA através da sua solução de Service Desk.

12. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO - SLA

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

12.1.1. Nível 1 – Grave em sistemas.

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

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

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

12.1.2. Nível 2 – Médio em sistemas.

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

Nestes casos o problema será comunicado à CONTRATADA, a qual deverá iniciar o trabalho de imediato. O serviço deverá ser executado de forma contínua até a solução definitiva ou de uma solução alternativa para o problema, as quais deverão ocorrer em

até 1 (um) dia, contado a partir da hora da abertura do CHAMADO TÉCNICO.

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

12.1.3. Nível 3 – Leve em sistemas.

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

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

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

12.3. Independentemente do nível a ser aplicado, após a solução definitiva do problema, deverá ser encaminhado ao BANPARÁ, em um prazo de até 24 (vinte e quatro horas), diagnóstico da ocorrência e comprovação da respectiva correção.

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

12.4.1. Nível 1 – Gravíssimo em cronogramas.

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

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

12.4.2. Nível 2 – Grave em cronogramas.

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

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

12.4.3. Nível 3 – Médio em cronogramas.

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

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

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

12.4.4. Nível 4 – Leve em cronogramas.

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

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

12.5. Caso se extrapole o prazo estabelecido para o item 12.1.1 - Nível 1 – Grave em sistemas, será aplicado redutor de fatura no valor de 0,2% (dois décimos por cento) do valor global do contrato, por hora extrapolada até o limite de 120 (cento e vinte) horas.

12.6. Caso se extrapole o prazo estabelecido para o item 12.1.2 - Nível 2 – Médio em sistemas, será aplicado redutor de fatura no valor de 0,2% (dois décimo por cento) do valor global do contrato, por dia extrapolado até o limite de 120 (cento e vinte) dias.

12.7. Caso se extrapole o prazo estabelecido para o item 12.1.3 - Nível 3 – Leve em sistemas, será aplicado redutor de fatura no valor de 0,02% (dois centésimos por cento) do valor global do contrato, por dia extrapolado até o limite de 120 (cento e vinte) dias.

12.8. Caso não seja observado o tempo de apresentação de uma solução definitiva para um problema, para o qual tenha sido dada uma solução provisória, será aplicado redutor de fatura de 0,02% (dois centésimos por cento) do valor global do contrato, por dia extrapolado até o limite de 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias.

12.9. Caso se extrapole o prazo estabelecido para o item 12.4.1 - Nível 1 – Gravíssimo em cronograma, será aplicado redutor de fatura no valor de 70% (setenta por cento) do valor da proposta apresentada(s) pela licitante vencedora para fins de execução de Ordem(s) de Serviço(s)-OS.

12.10. Caso se extrapole o prazo estabelecido para o item 12.4.2 - Nível 2 – Grave em cronograma, será aplicado redutor de fatura no valor de 50% (cinquenta por cento) do valor da proposta apresentada(s) pela licitante vencedora para fins de execução de Ordem(s) de Serviço(s)-OS.

12.11. Caso se extrapole o prazo estabelecido para o item 12.4.3 - Nível 3 – Médio em cronograma, será aplicado redutor de fatura no valor de

30% (trinta por cento) do valor da proposta apresentada(s) pela licitante vencedora para fins de execução de Ordem(s) de Serviço(s)-OS.

- 12.12.** Caso se extrapole o prazo estabelecido para o item 12.4.4 - Nível 3 – Leve em cronograma, aplicado redutor de fatura no valor de 15% (quinze por cento) do valor da proposta apresentada(s) pela licitante vencedora para fins de execução de Ordem(s) de Serviço(s)-OS.
- 12.13.** No caso de atraso injustificado, execução parcial ou inexecução das atividades previstas nos termos das SLAs citados, a licitante vencedora ficará sujeita, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, ressalvados os casos devidamente justificados e comprovados, a critério da Administração, e ainda garantida prévia e ampla defesa, às demais cominações previstas no contrato.
- 12.14.** Uma vez configurado o inadimplemento contratual, o redutor de fatura que tratam os itens anteriores será deduzida do pagamento devido ao BANPARÁ, independente de comunicação ou interpelação judicial ou extrajudicial.
- 12.15.** Após a conclusão do processo administrativo, garantida ampla defesa, serão devolvidos os valores retidos na forma do item anterior corrigidos pela poupança, caso o julgamento seja favorável à CONTRATADA.
- 12.16.** As multas a que aludem este item não obstam que ao BANPARÁ rescinda unilateralmente o contrato e aplique as demais sanções.
- 12.17.** Os prazos de adimplemento das obrigações contratadas admitem prorrogação nos casos e condições especificados no § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666/93, devendo a solicitação dilatória, sempre por escrito, fundamentada e instruída com os documentos necessários à comprovação das alegações, serem recebida contemporaneamente ao fato que ensejá-la, sendo considerados injustificados os atrasos não precedidos da competente prorrogação.

13. CRONOGRAMA - PROJETO

- 13.1.** O prazo máximo previsto para execução do projeto de implementação envolvendo os trabalhos de Consultoria em Governança de TI, solução de Service Desk e Outsourcing de Service Desk N1, incluindo os prazos de homologação de cada fase pelo BANCO neste Edital é de 06 (seis) meses consecutivos a partir da assinatura do contrato, contemplando mais 01 (um) mês de suporte e monitoração conforme descrito no termo deste Edital, totalizando assim, 07 (sete) meses. As atividades deverão contemplar as fases demonstradas abaixo e terão seus pagamentos alinhados aos entregáveis pré-definidos para cada fase deste Edital.
- 13.2.** A proposta de preços deve especificar os valores dos produtos e serviços, seguindo a tabela de entregáveis.

13.3. Deverá constar da proposta, cronograma detalhado com as seguintes fases dos serviços a serem prestados:

- **Levantamento**
- **Implementação**
- **Operação Assistida**

13.4. O cronograma deverá alinhar produtos, entregáveis e pagamentos dentre as fases citadas acima, conforme tabela abaixo:

Tabela de Produtos

01 Ferramenta Service de Desk
42 Licenças de analistas
06 posições de Atendimento (PA); 02 posições de Monitoração e 01 posição de coordenador de SD

Tabela de Serviços

Serviços			
Fases	Descrição dos entregáveis das etapas	Prazo Máximo para entrega (mês)	Pagamento
Fase 1 – (Startup) Levantamento	- Entrega do plano de projeto com o cronograma detalhado; estrutura do projeto, papéis e responsabilidades dos envolvidos, plano de trabalho detalhado, metodologia a ser utilizada, produtos esperados por etapa, execução, definição de todas as fases para a implantação do projeto-piloto, desde o levantamento de dados até o perfeito funcionamento da solução; Diagnostico da situação atual da operação, levantamento de documentação e processos operacionais existentes e definição de plano de ações de melhoria para implementação no ambiente.	02 meses	Pagamento de 20% do valor referente ao Serviço de Implantação ao término da homologação do levantamento pelo Banco Pagamento de 10 licenças de uso da Ferramenta Service de Desk.
Fase 2 – Implementação (Desenvolvimento, treinamento, homologação e produção)	- Instalação do sistema, especificação das funções, desenho das interfaces, protótipo, processos, controles, construção de modelo operacional, testes gerais de acordo com as definições e regras de negócios do	02 meses	Pagamento 10% do valor referente ao Serviço de Implantação após o término da etapa de Desenvolvimento prevista em

	banco		<p>cronograma</p> <p>Pagamento de 10 licenças de uso da Ferramenta Service de Desk.</p>
	- Capacitação da área técnica e usuários para a perfeita utilização da solução.	15 dias	<p>Pagamento de 10% do valor referente ao Serviço de Implantação ao término do treinamento, previsto em cronograma</p>
	- Homologação da Solução e início do Outsourcing Service Desk N1	01 mês	<p>Pagamento de 20 % do valor referente ao Serviço de Implantação após a homologação funcional e técnica da ferramenta pelo Banco</p> <p>Pagamento de 10 licenças de uso da Ferramenta Service de Desk.</p>
	- Implantação em produção Outsourcing Service Desk N1	15 dias	<p>Pagamento 30% do valor referente ao Serviço de Implantação após a homologação pelo Banco</p> <p>Pagamento de 12 licenças de uso da Ferramenta Service de Desk.</p>
Fase 3 – Operação assistida	- Operação assistida do ambiente da ferramenta para a identificação de pontos de melhoria e cumprimento do contrato de suporte técnico a solução previsto	01 mês	<p>Pagamento de 10% do valor referente ao Serviço de Implantação ao término da fase de monitoração e suporte, prevista em cronograma</p>

13.5. Os prazos previstos para cada fase serão reavaliados e adequados entre CONTRATADA e o BANCO através do cronograma de atividades, podendo desta maneira, sofrer alterações.

- 13.6.** As atividades previstas para o Projeto terão início através da fase1 para apresentação dos recursos profissionais do Projeto, e demais atividades previstas para esta e demais fases deste mesmo.
- 13.7.** Será utilizado o recurso de reuniões quinzenais para “checkpoint de validação” das atividades relacionadas a cada Fase, observando responsáveis e prazos de entrega. Caso seja detectado atraso na entrega em virtude de falha na gestão do projeto pela CONTRATADA, o pagamento ficará atrelado à solução e entrega do mesmo. Da mesma forma, caso seja detectado atraso na solução e entrega das atividades relacionadas à Fase do projeto por virtude de problemas de gestão e/ou operacionais do BANCO, a CONTRATADA receberá a parcela de pagamento devida, independente da entrega previamente definida para a Fase.
- 13.8.** Cada fase deverá ser homologada pelo banco, que emitirá um termo de aceite. Caso não seja homologada, a CONTRATADA deve realizar os ajustes necessários no prazo estabelecido e acordado com o BANCO, sem prejuízo no tempo de execução total do projeto.
- 13.9.** Finalizado todos os ajustes por parte da CONTRATADA, o BANCO emitirá o termo de aceite para efeito de emissão da fatura pela CONTRATADA.
- 13.10.** Caso não realize integralmente os ajustes dentro do prazo estabelecido, a entrega será considerada rejeitada e a CONTRATADA estará sujeita às penalidades previstas.
- 13.11.** A CONTRATADA emitirá as Faturas/Notas Fiscais correspondentes aos serviços efetuados no mês subsequente a prestação dos mesmos, os quais deverão ter sido previamente homologados e/ou conferidos através da emissão de Termo de Aceite por representantes da área de TI do Banco, assim os respectivos pagamentos deverão ser feitos pela contratante até 10 dias da apresentação da fatura.
- 13.12.** Os pagamentos serão feitos pelo CONTRATANTE nos moldes estabelecidos no parágrafo anterior, devendo a Nota Fiscal/Fatura ser apresentada ao CONTRATANTE com antecedência mínima de 10 (dez) dias do vencimento, ficando o este isento de responsabilidade por atrasos na apresentação das faturas por parte da CONTRATADA.
- 13.13.** Nenhum pagamento será efetivado sem que a área de TI do Banco, a quem incumbi a emissão do Termo de Aceite, ateste que o objeto contratado está integralmente sendo entregue/disponibilizado pelo licitante vencedor de acordo com os padrões contratados.
- 13.14.** A realização de qualquer pagamento pelo Banco fica condicionada a apresentação dos seguintes documentos: CND- emitida pelo INSS, Certidão de Regularidade da Receita Federal e da PGFN, CND do FGTS expedida pela CEF; prova de regularidade para com as fazendas Estadual e Municipal do domicílio da sede da licitante vencedora.

- 13.15.** No que diz respeito aos funcionários que estejam prestando suas atividades nas dependências do Banco a contratada deve apresentar ainda: Comprovantes dos recolhimentos previdenciários, Comprovantes dos depósitos do FGTS realizados na conta vinculada do empregado, Comprovantes do controle de horários do mês correspondente aos serviços prestados, tais como, livro de ponto, cartões de entrada e saída, dentre outros, Cópia dos recibos de salário e/ou contracheques dos empregados da empresa, de acordo com a convenção ou acordo coletivo da categoria, Folha de pagamento dos empregados, Relação mensal dos empregados da empresa que prestam serviço nas dependências do Banco.
- 13.16.** A devolução da Nota/Fatura não servirá de pretexto ao descumprimento de quaisquer das obrigações da licitante vencedora.
- 13.17.** O Banco efetuará o pagamento via crédito em conta corrente a ser aberta pela licitante vencedora em uma das agências do Banco do Estado do Pará S/A - BANPARÁ, a qual deverá ser indicada na nota fiscal/fatura, conforme dispõe o Decreto do Estado do Pará nº 877/2008.
- 13.18.** Nenhum pagamento será efetuado à licitante vencedora, enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for imposta em virtude de penalidade ou inadimplência contratual.
- 13.19.** Sem prejuízo ao pagamento das multas estipuladas no contrato, o Banco poderá suspender quaisquer pagamentos devidos à licitante vencedora, sem incorrer em ônus adicionais, sempre que sua área de TI constatar a ocorrência de atrasos na execução do objeto contratado, retomando-os tão logo tais atrasos sejam completamente eliminados, nos termos de parecer da área de TI.
- 13.20.** Todo e qualquer prejuízo ou responsabilidade, inclusive perante o Judiciário e órgãos administrativos, atribuídos ao Banco, oriunda de problemas na execução do contrato por parte da licitante vencedora, serão repassadas a esta e deduzidas do pagamento realizado pelo Banco, independente de comunicação ou interpelação judicial ou extrajudicial.
- 13.21.** No preço apresentado pela licitante já estão incluídos todos os tributos e demais encargos que incidam ou venham a incidir sobre o contrato, assim como contribuições previdenciárias, fiscais e parafiscais, PIS/PASEP, FGTS, IRRF, emolumentos, seguro de acidente de trabalho, e outros, ficando excluída qualquer solidariedade do Banco, por eventuais autuações.
- 13.22.** De acordo com a legislação tributária e fiscal em vigor, será efetuada a retenção na fonte dos tributos e contribuições incidentes no objeto contratado.
- 13.23.** Havendo necessidade de realização de serviços por profissionais residentes ou não residentes no em Belém-PA, as despesas com

passagens aéreas, deslocamentos, estadias e refeições, serão arcadas pela licitante vencedora.

13.24. Uma vez configurado o inadimplemento contratual, o redutor de fatura que tratam os itens referentes ao SLA será deduzida do pagamento devido ao BANPARÁ, independente de comunicação ou interpelação judicial ou extrajudicial, sendo que a fatura a ser entregue ao Banco já conterá a descrição e o valor deduzido.

14. POLÍTICAS E NÚMEROS DE LICENÇAS

O número de licenças a serem fornecidas pela CONTRATADA, assim como os tipos de licenças, deverá ser estimado a partir do número e dos tipos de acessos necessários para os usuários e analistas da área de TI do BANCO. Os fornecedores deverão encaminhar em anexo à proposta técnica, uma descrição detalhada sobre cada tipo de licença descrita.

Total de Licenças: 42

Para melhor uso e aproveitamento por parte do BANCO, as licenças a serem fornecidas pela CONTRATADA para uso da solução deverão ser do tipo “flutuante”, isto é, não poderão ser nominais aos profissionais do BANCO, sendo disponibilizadas conforme perfil definido para cada área operacional do BANCO referenciada neste termo e por tempo indeterminado;

A proposta deve contemplar um profissional especialista para gerenciamento do projeto junto à equipe do BANCO com conhecimentos avançados nas disciplinas do ITIL, em plataformas Microsoft, em desenho de processos e com habilidades e conhecimentos que o auxiliem na análise, interpretação, tradução e implantação dos processos desenhados pelo BANCO para inclusão na ferramenta durante período de implantação do projeto;

Os serviços prestados devem ser de 24 (vinte e quatro) meses, a contar da data de assinatura do contrato;

Dados específicos:

- 42 Licenças para a solução de Service Desk (Analistas de Service Desk N1, Coordenadores, Gerentes, Equipe de especialistas e Fornecedores definidos pelo BANCO)
- 1500 Licenças para acesso web a solução de Service Desk para os usuários do BANCO para abertura e acompanhamento de chamados;

15. METODOLOGIA E EQUIPE TÉCNICA DO PROJETO

Para a realização dos serviços propostos, a CONTRATADA disponibilizará recurso(s) especialista(s) na Solução e que possuam conhecimento avançados nas melhores práticas ITIL, para planejar e executar as atividades técnicas, conjuntamente com a equipe do BANCO, tendo como responsabilidade assumir toda a gestão do Service Desk N1, juntamente com os profissionais envolvidos nessa equipe, bem como na gestão da solução e demais serviços

providos, fomentando o conhecimento entre as áreas de TI do BANCO e assim, garantindo um nível de atendimento aderente as necessidades do mesmo.

As metodologias utilizadas para gerenciamento de projeto deverão estar aderentes no mínimo às práticas do Guia PMBoK 3ª Edição, do PMI (*Project Management Institute*). Também deverá ser considerada pela CONTRATADA, dentre o planejamento de suas atividades, a utilização e adoção de normas, processos e procedimentos operacionais normatizados pelo BANCO para gestão do ambiente de TI.

A equipe mínima do Grupo de Trabalho da CONTRATADA sugerida pelo BANCO deverá ter um Gerente de Projetos e um Consultor Especialista na Solução. As atividades previstas, inclusive a transferência de conhecimento, poderão ser executadas por membros do próprio Grupo de Trabalho, desde que sejam habilitados para tal atividade.

O Grupo de Trabalho da CONTRATADA, para a execução dos serviços definidos deverá ser composta por:

- **Gerente de Projetos**
Profissional para atuar como responsável pela Gestão do Projeto de Implantação da Solução junto ao BANCO, responsável pela análise de qualidade do plano de projeto, do acompanhamento das atividades, do controle da execução dos serviços e apresentação dos produtos. Este profissional deverá ter experiência comprovada em Gerenciamento de Projetos e em implantação de soluções de Service Desk, ter conhecimento avançados em ITIL, via apresentação de Certificado ITIL Foundation V2 ou V3 e PMP.
- **Consultor Especialista**
Profissional para atuar como Consultor para o Projeto de implantação da solução de Service Desk no que diz respeito aos controles das atividades no projeto, suas documentações e aderências aos serviços entregues pela CONTRATADA. Este profissional deverá ter experiência comprovada via "Curriculum Vitae" nas melhores práticas de gestão de TI precedidas pela ITIL V3, ter experiência em plataformas Microsoft Windows Server 2003 e SQL Server. Deve ter certificação em ITIL V3 Foundation, HDM Certified (Help Desk Manager) e MCSE (Microsoft Certified System Engineer);

Ressalta-se que o BANCO não está restringindo a quantidade de profissionais que devem ser alocados ao projeto; cabe à CONTRATADA ajustar esse quantitativo aos prazos e necessidades demandadas pelas atividades do projeto.

Caso, por qualquer razão, algum membro da equipe da CONTRATADA precisar sair ou ser afastado do Projeto, a mesma o substituirá por outro com qualificação igual ou superior, observadas as exigências previstas neste Termo

de Referência, sem qualquer prejuízo às atividades planejadas, desde que previamente aprovado pelo BANCO.

Para todos os profissionais que poderão vir a atuar no Projeto, caberá à CONTRATADA disponibilizar a relação nominal dos profissionais de sua equipe técnica com a respectiva comprovação da qualificação e formação profissional de cada um deles, demonstrando experiência comprovada conforme definições deste termo;

16. REQUISITOS PARA CONTRATAÇÃO E HABILITAÇÃO

Para efetivação da contratação, a licitante vencedora deve:

16.1. REQUISITOS PARA CONTRATAÇÃO: A licitante vencedora deverá no ato da contratação apresentar:

- Comprovar total aderência de sua solução/proposta ao item 3 (**REQUISITOS DA SOLUÇÃO DE SERVICE DESK**) deste edital.
- Certificado de filiação (MemberShip) ao HDI (*Help Desk Institute*)
- Certificado Internacional para a solução proposta que comprove sua aderência ao mínimo de 11 processos das práticas da ITIL na versão 03.
- Indicação do grupo de trabalho de que trata o item 15, bem como, a comprovação das experiências exigidas por meio de curriculum vitae.

16.2. REQUISITOS PARA HABILITAÇÃO: Documentação técnica a ser apresentada pela licitante vencedora:

- Declaração de composição da equipe técnica a ser alocada nos serviços, **nos termos do item 7.4**, com a apresentação dos respectivos *curriculum vitae*, com a indicação do responsável técnico, incluindo:
- Atestados emitidos por pessoa jurídica de direito público ou privado que comprovem que a licitante já executou serviços de Implantação da Solução proposta, similar ao objeto deste edital, em organizações diversas, com porte similar ou superior ao BANCO.

17. CONDIÇÕES DE ENTREGA DA SOLUÇÃO

Condições Gerais

- a) A solução deverá ser apresentada e implementada em conjunto com a equipe de projeto do BANCO, nas suas dependências, e suas etapas e produtos submetidos à sua avaliação e homologação.
- b) Ao final de cada produto do projeto, o BANCO terá até 05 dias úteis para aceitar o entregável.

- c) Ao final de cada entrega, será emitido um Termo de Aceite pelo BANCO. Caso o produto não seja aprovado pela equipe do projeto do BANCO, a mesma especificará os ajustes a serem realizados, os quais deverão ser corrigidos em, no máximo, 05 (cinco) dias úteis contados a partir do recebimento do documento de encaminhamento dos ajustes solicitados pela equipe do projeto do BANCO.
- d) Para os produtos relacionados à documentação e procedimentos operacionais da solução, os mesmos deverão ser entregues em língua portuguesa (Brasil), em uma via impressa e, também, gravados em mídia digital (CD ou DVD) devidamente identificada.
- e) Os arquivos contidos na mídia digital deverão estar disponíveis no formato PDF ou Microsoft Office.
- f) Os relatórios de projeto deverão conter a assinatura do responsável técnico pela sua elaboração, do Gerente de Projetos da CONTRATADA e do BANCO.
- g) Os produtos deverão ser entregues, sempre que possível, na ordem estabelecida pelo cronograma do Projeto.
- h) Pertencerão exclusivamente ao BANCO os direitos relativos aos produtos desenvolvidos e elaborados durante a vigência do Contrato, sendo vedada sua reprodução, transmissão e/ou divulgação sem o seu respectivo consentimento.
- i) A CONTRATADA responderá por todas as despesas com seu pessoal e materiais utilizados durante a vigência do Contrato.

18. VIGÊNCIA DE CONTRATO

Os serviços objeto deste termo de referência deverão ser executados no prazo máximo de 24 (vinte quatro) meses, contados a partir do início (primeiro dia) da reunião de “kickoff” e será registrado como “dia 1, quinzena 1, mês 1” no Cronograma de Atividades do Projeto, sendo 07 (sete) meses para o planejamento e a execução do projeto.

19. RESPONSABILIDADES E PREMISSAS

19.1. Por Parte da Contratada

19.1.1. Prestar os serviços no prazo, quantidade e especificações solicitadas conforme as características descritas na sua proposta e no edital;

19.1.2. Observar as normas e procedimentos internos do BANPARÁ no que se refere à segurança (política de segurança) e sigilo dos dados manuseados, bem como no que é pertinente à documentação (termo de

confidencialidade), anexos III e IV respectivamente, sobre os quais se obriga a dar ciência a seus funcionários, que tiverem acesso nas dependências do Banco, e aos que possuem acesso remoto

- 19.1.3. Observar as normas e procedimentos internos do BANPARÁ no que se refere aos REQUISITOS DE SEGURANÇA PARA OS CONTROLES DE ACESSO AOS SISTEMAS INFORMATIZADOS, anexo V do edital;
- 19.1.4. Observar os padrões definidos nos MODELOS DE TELA PARA OS CONTROLES DE ACESSO AOS SISTEMAS INFORMATIZADOS, anexo VI do edital, no momento de execução de qualquer serviço;
- 19.1.5. Observar as normas e procedimentos internos do BANPARÁ no que se refere ao PROCESSO DE DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE, anexo VII do edital para execução de qualquer projeto;
- 19.1.6. Observar os padrões definidos nos MODELOS DE TELA PARA OS SISTEMAS INFORMATIZADOS DO BANPARÁ, anexo XI do edital, para execução de qualquer projeto;
- 19.1.7. Colocar os profissionais à disposição do BANPARÁ, para execução dos serviços, nos prazos contratados;
- 19.1.8. 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 BANPARÁ;
- 19.1.9. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 19.1.10. Responsabilizar-se pelos danos causados direta ou indiretamente ao BANPARÁ ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo quando do fornecimento dos produtos contratados não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade em caso de fiscalização e/ou acompanhamento pelo BANPARÁ;
- 19.1.11. Não subcontratar, total ou parcialmente, o objeto desta contratação;
- 19.1.12. Manter garantia contra bugs (falhas de programação);
- 19.1.13. Observar os prazos apresentados no cronograma de execução do serviço, bem como o prazo de entrega deste;

- 19.1.14. Dar ciência ao BANPARÁ, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade verificada na execução dos serviços;
- 19.1.15. Fornecer a BANPARÁ, no ato da homologação dos serviços, os manuais de usuário, técnico e operacional (Produção), procedimentos para instalação, diagrama de implantação, interfaces utilizadas de outros sistemas, interfaces disponibilizadas para outros sistemas.
- 19.1.16. A homologação da solução será vinculada à entrega dos manuais técnicos na Língua Portuguesa conforme os acordos ortográficos vigentes durante a execução do contrato, de usuários e de produção, mencionada neste documento;
- 19.1.17. Manter sempre atualizado os manuais técnicos, de usuário e de produção, quando os sistemas, objeto deste contrato, sofrerem alguma alteração;
- 19.1.18. Manter absoluto sigilo quanto às informações contidas nos equipamentos, documentos e/ou materiais manipulados por seus empregados, dedicando especial atenção à sua guarda, permitindo que este, a qualquer tempo, fiscalize o seu uso;
- 19.1.19. 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 BANPARÁ;
- 19.1.20. Colaborar com o BANPARÁ no desenvolvimento de qualquer procedimento de auditoria que 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 BANPARÁ tenham amplo acesso a dados, informações, equipamentos, instalações, profissionais e documentos que julguem necessários à conclusão de seu trabalho;
- 19.1.21. 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 BANPARÁ;
- 19.1.22. 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 pelo BANPARÁ do serviço;
- 19.1.23. Responsabilizar-se pelos empregados que colocar a disposição do BANPARÁ se for o caso, observadas as legislações trabalhistas e a Lei Previdenciária Social;

- 19.1.24. 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 BANPARÁ;
- 19.1.25. Manter a guarda dos equipamentos e demais bens de propriedade da BANPARÁ, quando utilizados, permitindo que este, a qualquer tempo, fiscalize o seu uso.
- 19.1.26. Garantir a qualidade do software em suas características operacionais, manutenibilidade e adaptabilidade a novos ambientes e assegurar que o software produzido seja eficiente quanto ao desempenho e consumo de hardware e seguro.
- 19.1.27. Disponibilizar suporte técnico em horário comercial (de segunda-feira à sexta-feira, das 08h às 18h), através de contato telefônico e/ou correio eletrônico, para atendimento ao encaminhamento de problemas, consultas e dúvidas sobre a utilização da solução;

19.2. Por parte do BANPARÁ

- 19.2.1. Designar gestor que efetuará sua representação perante a CONTRATADA para determinação, avaliação, acompanhamento e aprovação dos serviços por ela realizados;
- 19.2.2. Colocar à disposição da CONTRATADA, os equipamentos mínimos e documentação necessários para a realização das atividades, quando estas forem executadas nas instalações do BANPARÁ.
- 19.2.3. Prestar os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA;
- 19.2.4. Efetuar os pagamentos devidos, observadas as condições estabelecidas no contrato.

20. VIAGENS E DESLOCAMENTOS

A equipe disponibilizada pela CONTRATADA para a execução do Projeto, caso não possua sede ou filial em Belém (PA), deverá realizar viagens até a sede do BANCO, local de execução dos trabalhos, cujos valores de passagens, estadia, alimentação e deslocamento dentro de Belém, **correrão por conta da CONTRATADA**. A equipe de Service Desk a ser disponibilizada pela CONTRATADA deverá residir em Belém ou em suas imediações, em virtude da facilidade de deslocamento diário e também dos custos envolvidos nessa operação.

21. FISCALIZAÇÃO

21.1. Sem prejuízo da plena responsabilidade da CONTRATADA, o contrato será fiscalizado pelo BANPARÁ, por meio de funcionários a serem indicados por este.

21.2. Não obstante a licitante vencedora seja a única e exclusiva responsável pela execução do objeto contratado, o Banco reserva-se o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude desta responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização da licitante vencedora, diretamente, pela área de TI – SUTEC ou por outros prepostos especialmente designados.

22. AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO E QUALIDADE DO SERVIÇO

22.1. A qualidade dos serviços entregues será avaliada pela correção dos artefatos, pela aderência às especificações formuladas pelo Banpará e pela conformidade aos padrões estabelecidos pelo Padrões de Desenvolvimento de Software (Anexo VII e XI) e Política de Segurança da Informação (Anexo III)

22.2. A avaliação da qualidade dos artefatos entregues será feita no aceite do serviço podendo motivar a recusa de artefatos. A motivação da recusa do artefato será formalizada pelo Banpará.

22.3. A recusa de mais de 5% dos artefatos previstos em uma O.S facultará ao Banpará a aplicação de penalidades, conforme definido no item 22 deste edital

22.4. De forma a garantir o fornecimento e cumprimento dos serviços e produtos contratados, conforme indicado nesse documento, baseado em indicadores: esforços, atributos, métricas, limites, através de acordo formal de compromisso junto ao Banpará, Relacionamos a seguir os indicadores que regerão os critérios para avaliação dos serviços contratados:

Métrica	Descrição	Fórmula	Parâmetro	Penalidade
DUS Disponibilidade do software para utilização dos serviços	A percentagem de tempo que projeto entregue pela da CONTRATA DA está disponível para usuário	$DUS = \frac{Qtd. Horas Disp.}{Qtd. Horas Mes} \times 10$	> 91 %	Conforme item 12.5
ECP Eficiência de Cumprimento do Prazo	Tempo que se passa para que uma demanda seja efetivamente resolvida em	$ECP = \frac{\sum Tempos Previstos}{\sum Tempos Realizados}$	> 0,74	Conforme item 12.12

	relação ao prazo acordado			
INC Índices de Não-Conformidade	Artefatos rejeitados em relação aos entregues	$INC = \frac{\sum \text{Rejeitados}}{\sum \text{Entregues}}$	<0,1	Conforme item 12.12
ISC Índice de Satisfação do Cliente	Pesquisa de Satisfação junto aos Clientes (notas de 1 a 10)	$ISC = \frac{\sum \text{Avaliação dos Projetos}}{\sum \text{Projetos entregues}}$	> 0,69	Conforme item 12.6
ACE Acuracidade para escopo	Exatidão dos resultados em relação às estimativas feitas	$ACE = \frac{\text{Estimativa Realizada.}}{\text{Contagem Final}} \times 100$	> 74 %	Conforme item 12.12
IF	Incidentes classificados como N1 finalizados diretamente pelo Service Desk	$IF = \frac{\sum \text{Incid.N1 Finalizados}}{\sum \text{Incidentes N1}} \times 100$	1º ao 4º mês de operação >=25%; 5º ao 10º mês de operação >=50%; 11º ao 17º mês de operação >=70%	Conforme item 12.5

22.5. O Banpará adotará os indicadores para avaliar o desempenho dos serviços contratados. Quando não forem cumpridos pela CONTRATADA os limites mínimos de desempenho previstos, serão aplicadas as multas determinadas no contrato e previstas em cada indicador.

22.6. A cada 6 (seis) meses de vigência do contrato será efetuada a avaliação dos limites em vigor para os indicadores. Se identificada a necessidade de alteração dos limites mínimos de desempenho, estes poderão ser modificados a critério exclusivo do Banpará, podendo o banco, realizar prévias a qualquer momento para a apuração de índices parciais.

22.7. Para todos os cálculos de Indicadores, considerar a mesma unidade de medida.

23. CONSIDERAÇÕES GERAIS

23.1. A CONTRATADA deverá seguir rigorosamente a política de segurança da informação, anexos III e V, bem como, o termo de confiabilidade, zelo e responsabilidade sobre os bens de informação do Banco, anexo IV, sobre os quais se obriga a dar ciência a seus funcionários, que ora, tiverem acesso nas dependências do Banco, ora, os que possuem acesso remoto.

23.2. A ausência ou omissão da fiscalização do Banco não eximirá a CONTRATADA das responsabilidades oriundas deste contrato.

23.3. Não obstante a CONTRATADA seja a única e exclusiva responsável pela execução do objeto contratado, o Banco reserva-se o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude desta responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização da CONTRATADA.

23.4. A CONTRATADA obriga-se, durante o curso do contrato e após o seu término, ao mais completo e absoluto sigilo com relação a toda informação de qualquer natureza referente às atividades do Banco, das quais venha a ter conhecimento ou às quais venha a ter acesso por força do cumprimento do contrato, não podendo sob qualquer pretexto, utilizá-las para si, invocar, revelar, reproduzir ou delas dar conhecimento a terceiros, responsabilizando-se em caso de descumprimento da obrigação assumida por eventuais perdas e danos e sujeitando-se às cominações legais, nos termos da Lei 4.595 de 31.12.1964 e demais leis correlatas.

23.5. Todos os softwares e recursos computacionais utilizados pela CONTRATADA, necessários para o atendimento do objeto do contrato, deverão ser devidamente legalizados, em conformidade com as leis de Software (nº 9.609/98) e do Direito Autoral (nº 9.610/98).

23.6. Caso haja a necessidade de alocar equipamentos de informática nas dependências do Banco, de propriedade da CONTRATADA, como: computadores, switches, hubs, roteadores, impressoras, os mesmos deverão, obrigatoriamente, antes de conectar-se com a rede corporativa, estar de acordo com a Política de Segurança, bem como o Termo de Responsabilidade e Sigilo de Informações do Banco, constantes nos anexos III e IV, respectivamente.

23.7. Caso haja necessidade de acessos remotos, por parte dos funcionários da CONTRATADA, o Banco deverá se informado, por escrito, da necessidade de utilização do referido meio e a empresa que está de acordo com a Política de Segurança, bem como com o Termo de Responsabilidade e Sigilo de Informações do Banco, constantes nos anexos III e IV, respectivamente.

23.8. Para se garantir o fiel cumprimento de todas as cláusulas e condições do contrato, a CONTRATADA deverá optar por uma das modalidades de garantia

previstas nos incisos de I a III, do parágrafo primeiro, do art. 56, da Lei Nº 8.666/93.

23.9. O prazo para a execução dos serviços será estabelecido em cada Ordem de Serviço. Fica a critério do Banpará, solicitar a qualquer momento a atualização da padronização do ITIL para versões posteriores.

23.10. Fica a critério do Banpará, solicitar a qualquer momento a atualização dos REQUISITOS DE SEGURANÇA PARA OS CONTROLES DE ACESSO AOS SISTEMAS INFORMATIZADOS para versões posteriores.

23.11. Fica a critério do Banpará, solicitar a qualquer momento a atualização dos MODELOS DE TELA PARA OS CONTROLES DE ACESSO AOS SISTEMAS INFORMATIZADOS para versões posteriores.

23.12. Fica a critério do Banpará, solicitar a qualquer momento a atualização do PROCESSO DE DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE para versões posteriores.

23.13. Fica a critério do Banpará, solicitar a qualquer momento a atualização dos MODELOS DE TELA PARA OS SISTEMAS INFORMATIZADOS DO BANPARÁ para versões posteriores.

23.14. Em caso de renovação de contrato a CONTRATADA deve, obrigatoriamente fornecer ao BANPARÁ os seguintes documentos:

23.14.1. Prova de regularidade para com as Fazendas Públicas Federal (inclusive Divida Ativa), Estadual (se a sede da empresa for no estado do Pará, a comprovação se dará por meio de duas certidões: a de natureza tributária e não tributária) e Municipal [se a sede da empresa for no município de Belém, a comprovação se dará por meio de 02 Certidões: Negativa de Débito (ou equivalente) e de Regularidade Fiscal;

23.14.2. Prova de regularidade junto ao Instituto Nacional de Seguridade – INSS, através de apresentação de Certidão Negativa de Débito - CND;

23.14.3. Certificado de Regularidade do FGTS, emitido pela Caixa Econômica Federal;

23.14.4. No que diz respeito aos funcionários que estejam prestando suas atividades nas dependências do Banco a contratada deve apresentar ainda: Comprovantes dos recolhimentos previdenciários, Comprovantes dos depósitos do FGTS realizados na conta vinculada do empregado, Comprovantes do controle de horários do mês correspondente aos serviços prestados, tais como, livro de ponto, cartões de entrada e saída, dentre outros, Cópia dos recibos de salário e/ou contracheques dos empregados da empresa, de acordo com a convenção ou acordo coletivo da categoria, Folha

de pagamento dos empregados, Relação mensal dos empregados da empresa que prestam serviço nas dependências do Banco.

23.14.5. Balanço Patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais, quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data da Sessão Pública. Deve ser nomeado os valores do ativo circulante (AC) e do passivo circulante (PC), de modo a extrair-se Índice de Liquidez Geral (LG), Índice de Liquidez Corrente (LC) e Solvência Geral, igual ou superior a um (>1), resultante da aplicação da seguinte fórmula:

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

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

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

23.14.6. Certidão negativa de falência ou recuperação judicial ou extrajudicial expedida pelo distribuidor da sede da licitante, dentro de seu prazo de validade;

ANEXO I-A - GLOSSÁRIO

ITIL – (Information Technology Infrastructure Library)- Modelo de referência para gerenciamento de processos de TI mais aceito mundialmente. A metodologia foi criada pela secretaria de comércio (Office of Government Commerce, OGC) do governo Inglês, a partir de pesquisas realizadas por Consultores, Especialistas e Doutores, para desenvolver as melhores práticas para a gestão da área de TI nas empresas privadas e públicas. Atualmente se tornou a norma BS-15000, sendo esta um anexo da ISO 9000/2000. O foco deste modelo é descrever os processos necessários para gerenciar a infra-estrutura de TI eficientemente e eficazmente de modo a garantir os níveis de serviço acordados com os clientes internos e externos. As normas ITIL™ estão documentadas em aproximadamente 40 livros, onde os principais processos e as recomendações das melhores práticas de TI estão descritas. O ITIL™ é composto por módulos. Os mais importantes são o "IT Service Support" e o "IT Service Delivery".

Kickoff – Termo utilizado para início dos trabalhos para um Projeto.

PMBOK – (Project Management Guide) - O livro A Guide to the Project Management Body of Knowledge ou Guia para o Conjunto de Conhecimentos de Gerenciamento de Projetos é um marco na história da ciência gerenciamento de projetos. Mais conhecido como "PMBOK Guide", ele é de autoria do Standards Committee (Comitê de Padronização) do Project Management Institute – PMI e procura contemplar os principais aspectos que podem ser abordados no gerenciamento de um projeto genérico. Não se trata de uma metodologia de gerenciamento de projetos e, sim, de uma padronização, identificando e nomeando processos, áreas de conhecimento, técnicas, regras e métodos. Ele foi reconhecido, em 1999, como um padrão de gerenciamento de projetos pelo ANSI – American National Standards Institute.

HDI – (Help Desk Institute) - O HDI, uma entidade neutra e independente, foi fundado em 1989, por Ron Muns com objetivo de reunir as necessidades dos profissionais do mercado de serviços de suporte e trabalha intensamente para criar padrões reconhecidos em todo o mundo. O HDI - Help Desk Institute é a maior associação de profissionais do mercado de Help Desk / Service Desk e suporte ao cliente do mundo. A instituição oferece programas de treinamento e certificação de profissionais e centros de suporte, provendo acesso a diversos recursos e informações específicas sobre tecnologias, ferramentas e tendências de mercado.

ANEXO I-B - POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

1. OBJETIVO

Estabelecer um conjunto de recomendações que assegure a integridade e a confidencialidade dos bens de Informação gerados e utilizados no BANPARÁ, objetivando a proteção desses bens em relação às ameaças, minimizando os danos, maximizando o retorno dos investimentos e garantindo a continuidade dos negócios.

2. DEFINIÇÕES

2.1. Bens de Informação são:

2.1.1. Todas as informações utilizadas pelo BANPARÁ na realização de seus negócios e que, se indevidamente divulgadas, podem expor o Banco a danos materiais e legais;

2.1.2. Os meios utilizados para suportar essas informações; e

2.1.3. Os recursos necessários para acessar essas informações.

2.2. Proteção e Confiabilidade: o bem de informação é considerado protegido e confiável quando apresentar simultaneamente as seguintes características:

2.2.1. Integridade: É exato e completo;

2.2.2. Confidencialidade: É acessível somente às pessoas autorizadas;

2.2.3. Disponibilidade: É acessível sempre que necessário.

3. POLÍTICAS

3.1. Criar e manter a sistemática de Segurança da Informação visando assegurar a confidencialidade, a integridade e a disponibilidade dos bens de informação;

3.2. Usar para fins exclusivos de trabalho todos e quaisquer meio de comunicação disponibilizado pelo BANPARÁ.

3.3. Definir critérios que permitam a classificação dos bens de informação do BANPARÁ quanto à sensibilidade e criticidade;

3.4. Criar e gerenciar processos de identificação, avaliação e mitigação de riscos aos ativos de Informação.

- 3.5. Criar e manter o Plano de Continuidade de Negócio adequado para suportar eventuais sinistros;
- 3.6. Segregar os ambientes computacionais do BANPARÁ.
- 3.7. Criar controle de Acesso Físico rigoroso ao ambiente do Centro de Processamento de Dados - CPD;
- 3.8. Elaborar e manter Manuais de Segurança da Informação, definindo responsabilidades e atribuições específicas para usuários e técnicos.
- 3.9. Criar normas e procedimentos de segurança para o desenvolvimento, aquisição e manutenção de sistemas;
- 3.10. Disciplinar o uso de Controle de Acesso a todos os Sistemas Corporativos, bem como a rede interna e acessos remotos;
- 3.11. Incluir a Política de Segurança da Informação, obrigatoriamente, nos programas de treinamentos do BANPARÁ.
- 3.12. Planejar treinamentos periódicos para capacitação em Segurança da Informação abrangendo todas as Unidades.
- 3.13. Inventariar, periodicamente, todos os ativos de tecnologia da informação.
- 3.14. Auditar, periodicamente, todas as unidades, visando o cumprimento desta Política.
- 3.15. Dar conhecimento desta POLITICA a todos os Diretores, Empregados, Estagiários e Contratados do BANPARÁ e disponibilizá-la através de canais internos de comunicação;
- 3.16. Criar e implantar Termo de Confidencialidade, Zelo e Responsabilidade sobre as Informações do BANPARÁ, que deverão ser assinados por todos os Empregados, Estagiários e Contratados, que de alguma forma tenham acesso a essas informações;
- 3.17. Responderá a processo administrativo disciplinar, sem prejuízo da responsabilização civil e penal cabíveis, os Empregados, Estagiários e Contratados que descumprirem as Políticas de Segurança da Informação.

Belém, ____ de _____ de 2010.

Contratado

ANEXO I-C- 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 2011.

Contratado

ANEXO I-D - 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 I-E.
 - 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.

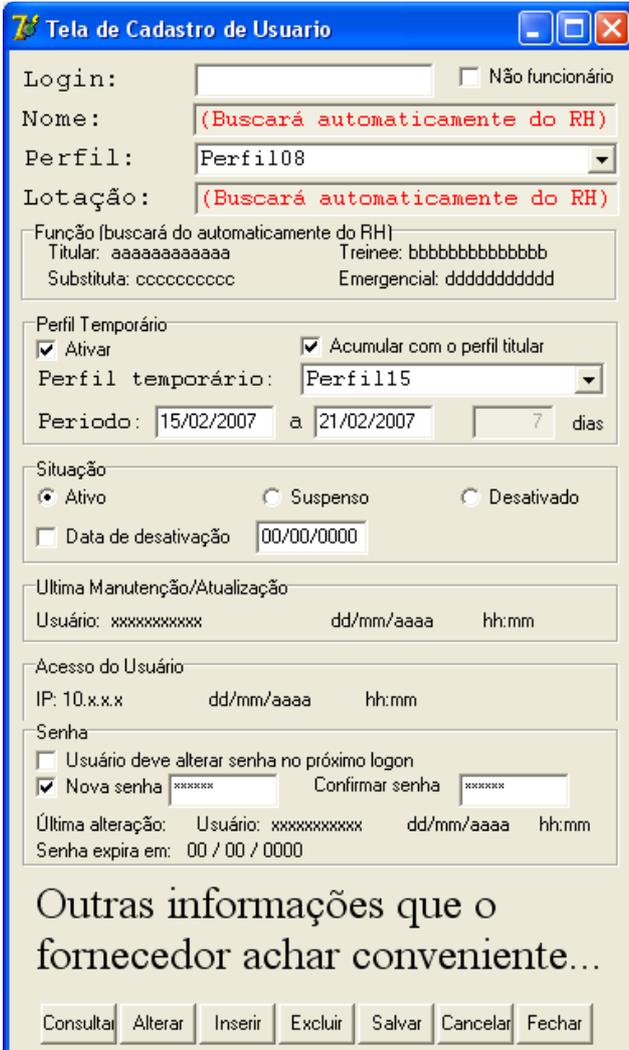
- 1.2.1.3.4. A opção “Data de desativação” possibilita especificar uma data para desativação do usuário automaticamente. Nesta data, o usuário não deve mais conseguir acessar o sistema.
- 1.2.1.4. O quadro “Última manutenção/Atualização” mostra o nome da última pessoa que alterou o cadastro do usuário, 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 I-E.
 - 1.2.2.1. Vinculação de permissões por perfil: nesta janela, quando selecionarmos um perfil, serão atualizadas as listas “Permissões liberadas” e “Permissões não liberadas” e então, a partir deste momento, poderemos liberar e/ou retirar permissões para o perfil selecionado. Para que se efetivem essas alterações, é obrigatório clicar no botão “Salvar”. Caso seja selecionado outro perfil ou a janela seja fechada sem que o botão “Salvar” tenha sido clicado, as alterações deverão ser desconsideradas.

O botão “Cancelar” também servirá para desconsiderar as alteração feitas antes de clicar em “Salvar”.
 - 1.2.2.2. Vinculação de perfis por permissão: o mesmo conceito do item 1.2.2.1., porém, ao invés de selecionar um perfil, será selecionada uma permissão, para podermos liberar e/ou retirar perfis para a permissão selecionada.
- 1.2.3. Adicionar, excluir, alterar e bloquear contas de usuários;
- 1.2.4. Possuir no mínimo seis caracteres no cadastramento de senhas, e que possa ser parametrizado de acordo com a necessidade do Banpará (tempo para expirar, tamanho mínimo e máximo da senha);
- 1.2.5. O sistema deve possuir bloqueio das telas do sistema, caso o usuário necessite se ausentar por um período parametrizável (semelhante ao bloqueio de descanso de tela do Windows), e desbloqueio com a senha do usuário que está logado no sistema;
- 1.2.6. Desabilitar ou tornar invisível os botões e menus que não pertencem ao perfil do usuário;
- 1.2.7. Obrigar a troca de senha periódica, sem repetição das últimas 3 (três) senhas, podendo ser parametrizada. No período de 15 dias antes da expiração da senha, o sistema começará a informar o usuário sobre a expiração, perguntando se deseja modificá-la;
- 1.2.8. Obrigar a troca de senha na tela de entrada do sistema, quando for o primeiro acesso do usuário ou quando for solicitada pelos analistas da SUSIN (Superintendência de Segurança da Informação do Banpará), os quais serão responsáveis pelo controle de usuários e senhas do sistema;
- 1.2.9. O sistema deve possuir rotina de substituição de perfil temporariamente, retornando à situação anterior após o término do período (ver figura 1 do anexo I-E).
- 1.2.10. Possuir ordenadores e filtros de pesquisa por grupo, por perfil, por usuário e por lotação.

- 1.2.11. Ativação e Inativação do usuário por período;
 - 1.2.12. Deve possuir Relatórios de usuários (ativos e inativos), perfis, permissões x perfil, usuários x perfil, usuários x permissões, usuários x sistemas, e vice-versa (perfis x permissão, perfis x usuário, ...).
- 1.3. Deverá oferecer LOG de auditoria, com registro em banco de dados, contendo as seguintes informações:
 - 1.3.1. Usuário do sistema;
 - 1.3.2. Usuário de rede;
 - 1.3.3. Eventos do usuário, como por exemplo, gravação de arquivo, inclusão, alteração e exclusão de dados em tabela;
 - 1.3.4. Endereço IP da máquina;
 - 1.3.5. A data e hora de evento do usuário.
 - 1.4. O log de auditoria deverá ser liberado através de uma permissão do próprio sistema, que será liberada apenas para os perfis determinados pelo gestor do mesmo.
 - 1.5. Os registros das informações deverão ser mantidas em base de dados em produção, no período mínimo de 3 (três) anos.

ANEXO I-E - MODELOS DE TELA PARA OS CONTROLES DE ACESSO AOS SISTEMAS INFORMATIZADOS



Tela de Cadastro de Usuário

Login: Não funcionário

Nome: (Buscará automaticamente do RH)

Perfil:

Lotação: (Buscará automaticamente do RH)

Função (buscará do automaticamente do RH)

Titular: aaaaaaaaaa Treinee: bbbbbbbbbbbb

Substituta: ccccccccc Emergencial: dddddddddd

Perfil Temporário

Ativar Acumular com o perfil titular

Perfil temporário:

Período: a dias

Situação

Ativo Suspenso Desativado

Data de desativação

Última Manutenção/Atualização

Usuário: xxxxxxxxxxxx dd/mm/aaaa hh:mm

Acesso do Usuário

IP: 10.x.x.x dd/mm/aaaa hh:mm

Senha

Usuário deve alterar senha no próximo logon

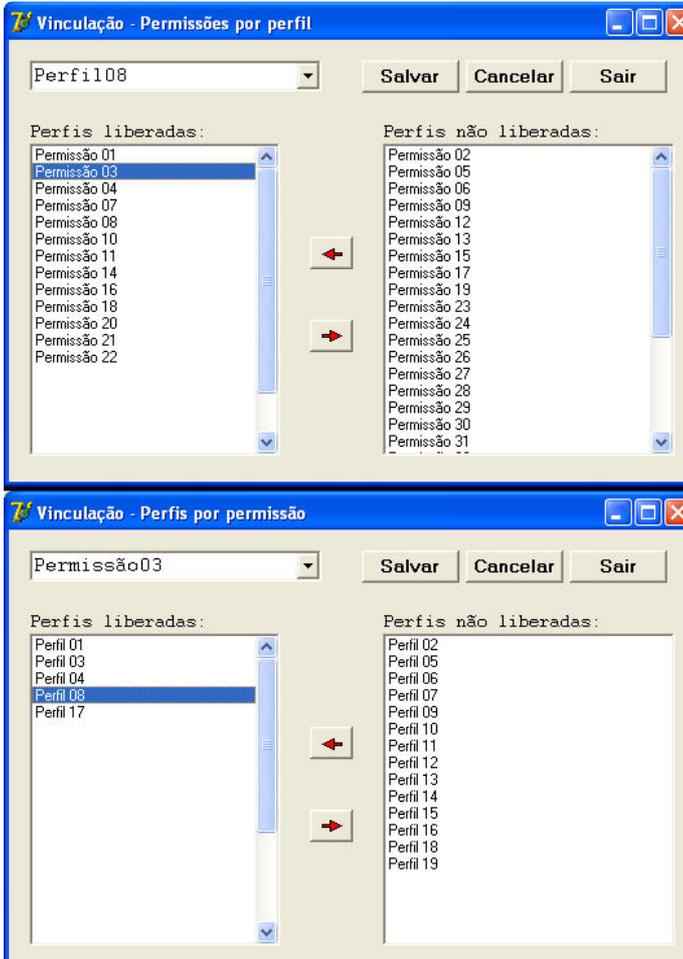
Nova senha Confirmar senha

Última alteração: Usuário: xxxxxxxxxxxx dd/mm/aaaa hh:mm

Senha expira em: 00 / 00 / 0000

Outras informações que o fornecedor achar conveniente...

Figura 1



Vinculação - Permissões por perfil

Perfil08

Perfis liberadas:

- Permissão 01
- Permissão 03
- Permissão 04
- Permissão 07
- Permissão 08
- Permissão 10
- Permissão 11
- Permissão 14
- Permissão 16
- Permissão 18
- Permissão 20
- Permissão 21
- Permissão 22

Perfis não liberadas:

- Permissão 02
- Permissão 05
- Permissão 06
- Permissão 09
- Permissão 12
- Permissão 13
- Permissão 15
- Permissão 17
- Permissão 19
- Permissão 23
- Permissão 24
- Permissão 25
- Permissão 26
- Permissão 27
- Permissão 28
- Permissão 29
- Permissão 30
- Permissão 31

Vinculação - Perfis por permissão

Permissão03

Perfis liberadas:

- Perfil 01
- Perfil 03
- Perfil 04
- Perfil 08
- Perfil 17

Perfis não liberadas:

- Perfil 02
- Perfil 05
- Perfil 06
- Perfil 07
- Perfil 09
- Perfil 10
- Perfil 11
- Perfil 12
- Perfil 13
- Perfil 14
- Perfil 15
- Perfil 16
- Perfil 18
- Perfil 19

Figura 2

ANEXO I-F – PROCESSO DE SOFTWARE BANPARÁ

Processo de Software.doc.

ANEXO I-G - MODELO DA PROPOSTA DE PREÇOS

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

Ao Banco do Estado do Pará
 Comissão de Licitação
 Processo Nr: _____
 Edital Nr: _____

A empresa _____, CNPJ _____, apresenta a seguir seus preços parcial e global para execução dos serviços, a qual é no importe de R\$ xxxxxxxx, referente a Aquisição de uma solução certificada internacionalmente para gerenciamento dos serviços de Service Desk, contemplando também os serviços de Consultoria em Governança de TI e Outsourcing de Service Desk, atendimento em 1º Nível (N1), totalmente aderentes as políticas, estratégias, controles, práticas e processos de Governança em Tecnologia da Informação (TI) providos pelas práticas da ITIL na versão 03.

Item	Descrição	Preço Unitário (PU)	Preço Total (PT)
Licenças de Uso (A)	Ferramenta Service de Desk com 42 Licenças de analistas, por tempo indeterminado.	PU_A	$PT_A = PU_A \times 42$
PA – Posição de Atendimento (B)	09 (nove) posições de atendimento (PAs), sendo 04 (quatro) posições para o Service Desk, atendimento em 1º Nível (N1), 02 (duas) posições para a monitoração de infra-estrutura de TI e rede de dados e 01 Coordenador, pelo período de 24 meses	PU_B	$PT_B = PU_B \times 9 \times 24$
Serviço de Implantação (C)	Fase 2 – Implementação (Desenvolvimento, treinamento, homologação e	PU_C	$PT_C = PU_C$

	produção)		
Suporte Técnico – CAS (D)	Fase 3 – Operação assistida, pelo período de 24 Meses	PU_D	$PT_D = PU_D \times 24$
VALOR GLOBAL DA PROPOSTA (VG)	$VG_A = PT_A + PT_B + PT_C + PT_D$		

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

Prazo de Vigência do Contrato é de 24 meses, na forma do item 18 do termo de referência, anexo I do edital.

Declaramos que os serviços serão prestados estritamente de acordo com as especificações, condições, exigências constantes do Termo de Referência e demais anexos do edital, 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 instrumento de contrato.

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

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

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

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

Razão Social: _____



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

Dados do Representante Legal da Empresa:

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

OBSERVAÇÕES:

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

ANEXO I-H TERMO DE ACEITE DE ATIVIDADE

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

ANEXO I-I – MODELOS DE ATESTADOS E DECLARAÇÕES

INSTRUÇÕES GERAIS:

1. As **declarações** deverão ser emitidas em papel timbrado do Licitante, devendo conter o nome, cargo/função, CPF, dados do documento de identidade e o telefone e e-mail de contato do(s) seu(s) representante(s) legal(ais).
2. Os **atestados** deverão ser emitidos:
 - a. por empresas privadas brasileiras ou órgãos ou entidades da Administração Pública direta ou indireta; e
 - b. 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;
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 ou percam pontos 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 pontuação técnica.
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

ANEXO I-J – MODELOS DE TELA PARA OS SISTEMAS INFORMATIZADOS DO **BANPARÁ**

OBJETIVO

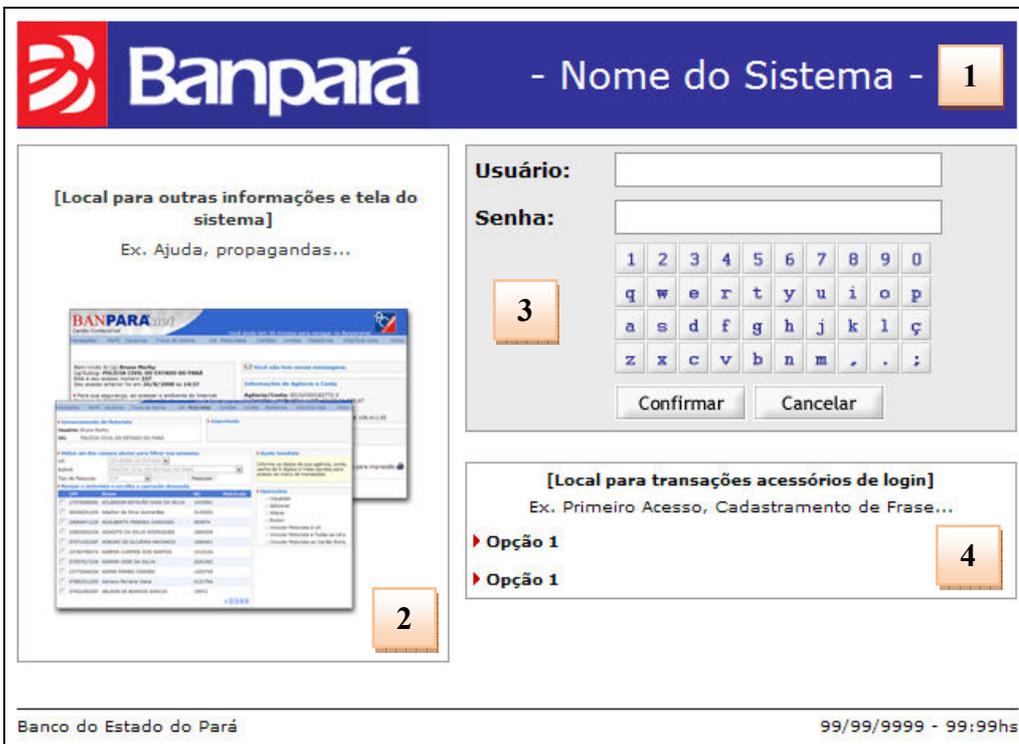
Apresentar proposta para o padrão das telas dos novos sistemas WEB que serão implementados no Banpará.

PADRÃO DAS TELAS

Tela de Login

A tela de Login será dividida em quatro seções principais:

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



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

Tela Principal

A tela principal será dividida em 7 seções principais:

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



Seção	Descrição
1 – Logo do Banco e Nome do Sistema	Logo do Banco alinhado à esquerda e o nome do sistema à direita.
2 – Menu de Transações	Menu horizontal de transações. Quando o <i>mouse</i> é posicionado em uma transação, um grupo com as opções referentes àquela transação é exibido. O

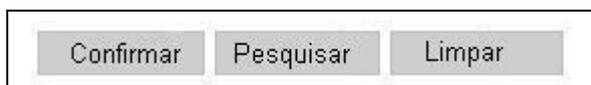
	opções podem ser agrupadas em diversos níveis.
3 – Logo do Sistema	Opcionalmente pode ser desenvolvido um Logo para identificação visual do Sistema.
4 – Nome do Sistema	Nome do Sistema.
5 – Nome da Transação	Nome da transação ativa no momento.
6 – Opções auxiliares	Os ícones representam as seguintes opções, da esquerda para a direita, respectivamente: Home Ajuda Encerrar.
7 – Menu de Opções da Transação	Submenu do Menu de Transações, com opções disponíveis da transação selecionada.
8 – Formulário	Espaço para entrada de dados e visualização de relatórios no sistema.
9 – Botões do formulário	Botões que ativam funções dos relatórios e formulários do sistema. Os mesmos botões são exibidos na parte superior e inferior do formulário.
10 – Rodapé	Contempla as seguintes informações: área gestora, usuário, último login, data e hora.

BOTÕES

Os seguintes botões poderão ser utilizados nos sistemas:

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

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



CORES

As cores predominantes no site serão as seguintes:

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

Cinza claro		#dfdfdf
-------------	--	---------

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

Cores definidas para o Submenu de Opções

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

Telas


Banpará
- Nome do Sistema -

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



Usuário:

Senha:

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

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

▶ **Opção 1**

▶ **Opção 1**

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

Nome da transação

Opção XXX
Opção XXX
Opção XXX
Opção XXX
Opção XXX
Opção XXX

Título Formulário 1



CAMPOS FORMULÁRIO

Confirmar Pesquisas Limpar

CSS

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

ANEXO II

DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATO IMPEDITIVO À HABILITAÇÃO
(Modelo)

[Nome da empresa], CNPJ n.º _____ sediada **[Endereço completo]**, declara sob as penas da lei, que até a presente data, inexistente fato superveniente impeditivo para sua habilitação no presente processo licitatório, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.

Local e Data

Nome e Identidade do Declarante

ANEXO III - DECLARAÇÃO

Declaramos, em atendimento ao previsto no Edital do Pregão Eletrônico nº _____ 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 IV**ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA**
(Modelo)

Atestamos para os devidos fins que a empresa **[Razão Social da Empresa licitante]**, inscrita no CNPJ sob o N°. **[da Empresa Licitante]**, estabelecida na **[endereço da Empresa Licitante]**, prestou (a) serviços de para esta empresa/Entidade **[Razão Social da Empresa Emitente do atestado]**, inscrita no CNPJ sob o N°. **[CNPJ da Empresa Emitente do atestado]**, situada no **[endereço da Empresa Emitente do atestado]**, conforme abaixo especificado(s), no período de (__ / __ / __ a __ / __ / __).....

1 OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO PRESTADO: (descrever)

2 VALOR GLOBAL (R\$):..... (se possível).

Atestamos ainda, que tal(is) serviço(s) está (ão) sendo/foi (ram) executado(s) satisfatoriamente, não existindo, em nossos registros, até a presente data, fatos que desabonem sua conduta e responsabilidade com as obrigações assumidas.

Local e Data

[Nome do Representante da Empresa Emitente]
Cargo / Telefone

OBSERVAÇÃO: EMITIR EM PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA/ ENTIDADE OU IDENTIFICÁ-LA LOGO ABAIXO OU ACIMA DO TEXTO, COM NOME, CNPJ, ENDEREÇO, TELEFONES, FAX E E-MAIL.

ANEXO V – MINUTA DE CONTRATO**INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO CERTIFICADA, DENOMINADO SERVICE DESK, QUE FAZEM ENTRE SI O BANCO DO ESTADO DO PARÁ S/A, E A EMPRESA _____, COMO ABAIXO MELHOR SE DECLARA:**

Pelo presente instrumento particular que, entre si fazem, de um lado o **BANCO DO ESTADO DO PARÁ S.A.**, instituição financeira, com sede em Belém do Pará, na Avenida Presidente Vargas, n.º 251, Bairro Centro, CEP. 66.010-000, Belém-PA, inscrito no Ministério da Fazenda sob o CNPJ n.º 04.913.711/0001-08, neste ato representado pelo seu Presidente _____ (qualificação) e sua Diretora _____ (qualificação), ambos residentes e domiciliados nesta cidade, doravante designado **CONTRATANTE** e, de outro lado, a empresa _____, sediada na cidade de _____, sito travessa à _____, n.º _____, Bairro _____, CEP: _____, inscrita no C.N.P.J. n.º _____, denominada **CONTRATADA**, neste ato representado por _____, (qualificação) portador do RG n.º _____, CPF/MF n.º _____, residente e domiciliado na cidade de _____, (endereço completo), Bairro _____, CEP _____, celebram o presente Contrato, por Licitação na modalidade **Pregão Eletrônico N.º _____**, na forma da Lei Federal N.º 10.520/2002, Lei Estadual n.º 6.474/2002 e Decreto Estadual n.º 0199/2003 e, subsidiariamente, Lei n.º 8.666/93 e suas alterações posteriores, conforme o Processo n.º 1548/2010 – SUTEC, segundo as cláusulas e condições a seguir:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O objeto do presente contrato é a **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NO DE UMA SOLUÇÃO CERTIFICADA INTERNACIONALMENTE PARA GERENCIAMENTO DOS SERVIÇOS DE SERVICE DESK, POR TEMPO INDETERMINADO, CONTEMPLANDO TAMBÉM OS SERVIÇOS DE CONSULTORIA EM GOVERNANÇA DE TI E OUTSOURCING DE SERVICE DESK, ATENDIMENTO EM 1º NÍVEL (N1), TOTALMENTE ADERENTES AS POLÍTICAS, ESTRATÉGIAS, CONTROLES, PRÁTICAS E PROCESSOS DE GOVERNANÇA EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI) PROVIDOS PELAS PRÁTICAS DA ITIL NA VERSÃO 03**, conforme especificações técnicas contidas no Anexo I e demais anexos do Edital n.º xxxxx e na Proposta de Preços N.º xxxx, as quais fazem parte integrante deste contrato.

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

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

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

- a) Dar integral cumprimento as exigências, especificações, condições e obrigações descritas no Termo de Referência e demais anexos do edital, que integram este pacto para todos os fins de direito, bem como, à todas as normas vigentes, à sua proposta e às necessidades e orientações do BANPARÁ;
- b) Usar pessoal próprio, contratado sob inteira responsabilidade, para, sob a sua supervisão direta prestar o serviço. Para tanto, recrutar os trabalhadores necessários, arcando com todos os encargos decorrentes da contratação;
- c) Acatar todas as exigências do **CONTRATANTE**, sujeitando-se à ampla e irrestrita fiscalização, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo às reclamações formuladas;
- d) Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo **CONTRATANTE**;
- e) Manter durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no instrumento convocatório, bem como quanto ao cumprimento da Emenda Constitucional nº 42 à Constituição do Estado do Pará, de 04 de junho de 2008, devendo a empresa **CONTRATADA**, por ocasião da assinatura do Instrumento Contratual, apresentar Declaração de que emprega pessoas com deficiência, na forma prevista na referida Emenda;
- f) Comunicar, verbal e imediatamente, ao **CONTRATANTE** todas as ocorrências anormais verificadas na execução dos serviços e, no menor espaço de tempo possível reduzir a escrito tal comunicação verbal apresentando-a ao citado órgão;
- g) Realizar suas atividades utilizando profissionais regularmente contratados e habilitados, cabendo-lhe total e exclusiva responsabilidade pelo integral atendimento de toda legislação que rege os negócios jurídicos e que lhe atribua responsabilidades, com ênfase na previdenciária, trabalhista, tributária e cível.
- h) Reembolsar o **CONTRATANTE** de todas as despesas que este tiver decorrentes de:
 - i) Reconhecimento judicial de titularidade de vínculo empregatício de prepostos seus com ao **CONTRATANTE**, ou qualquer empresa do mesmo grupo econômico;
 - ii) Reconhecimento judicial de solidariedade ou subsidiariedade do **CONTRATANTE** ou qualquer outra empresa do mesmo grupo econômico no cumprimento das obrigações previdenciárias da **CONTRATADA**.

- i) Responsabilizar-se, em caráter irrevogável e irretratável, por quaisquer reclamações trabalhistas ou qualquer outro ato de natureza administrativa ou judicial, inclusive decorrentes de acidente de trabalho, que venham ser intentadas contra o **CONTRATANTE**, por seus funcionários/colaboradores, que constituem mão-de-obra encarregada da execução dos serviços objeto deste contrato, seja a que título for e a que tempo decorrer, respondendo integralmente pelo pagamento de indenizações, multas, honorários advocatícios, custas processuais e demais encargos que houver, obrigando-se a **CONTRATADA** a requerer a substituição do **CONTRATANTE**, individual ou coletivamente, no pólo passivo da eventual reclamação trabalhista.
- j) Prestar garantia na forma estabelecida neste Contrato;
- k) Não ceder ou dar em garantia, a qualquer título, no todo ou em parte, os créditos de qualquer natureza decorrentes ou oriundos deste Contrato, salvo com autorização prévia e por escrito do **CONTRATANTE**;
- l) Acatar as exigências do poder público, às suas expensas, as multas porventura impostas pelas autoridades competentes, mesmo aquelas que por força dos dispositivos legais sejam atribuídas ao **CONTRATANTE**, de tudo dando conhecimento a este;
- m) Não subcontratar, no todo ou em parte, sem prévia anuência do **CONTRATANTE**.
- n) Arcar com as despesas decorrentes do fornecimento e da prestação dos serviços objeto do presente instrumento contratual.
- o) No ato da contratação apresentar os documentos de que trata o item 16.1 do termo de referência, anexo I do edital.
- p) Observar o Acordo de Nível de Serviço – SLA previsto no item 12 do Termo de Referência – Anexo I do Edital.

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

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

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

- a) Comunicar à **CONTRATADA** toda e qualquer ocorrência relacionada com a prestação dos serviços;
- b) Acompanhar a prestação dos serviços objeto do presente contrato, através da Superintendência de Tecnologia, atestando ao final de cada etapa da

prestação dos serviços e efetivar a satisfação do crédito da **CONTRATADA**, nos precisos termos dispostos no Contrato;

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

d) Efetuar o pagamento na forma convencionada;

e) Proporcionar todas as facilidades para que a **CONTRATADA** possa desempenhar o fornecimento da solução e a prestação de serviços, nas normas propostas no edital de licitação e documentação pertinente a referida licitação;

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

g) Cumprir as obrigações definidas no termo de referência.

CLÁUSULA QUARTA: DA INEXISTÊNCIA DE VÍNCULO EMPREGATÍCIO

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

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

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

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

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

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

CLÁUSULA QUINTA - DOS PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

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

Item	Descrição	Preço Unitário (PU)	Preço Total (PT)
Licenças de Uso (A)	Ferramenta Service de Desk com 42 Licenças de analistas, por tempo indeterminado.	PU_A	$PT_A = PU_A \times 42$
PA – Posição de Atendimento (B)	09 (nove) posições de atendimento (PAs), sendo 04 (quatro) posições para o Service Desk, atendimento em 1º Nível (N1), 02 (duas) posições para a monitoração de infra-estrutura de TI e rede de dados e 01 Coordenador, pelo período de 24 meses	PU_B	$PT_B = PU_B \times 9 \times 24$
Serviço de Implantação (C)	Fase 2 – Implementação (Desenvolvimento, treinamento, homologação e produção)	PU_C	$PT_C = PU_C$
Suporte Técnico – CAS (D)	Fase 3 – Operação assistida, pelo período de 24 Meses	PU_D	$PT_D = PU_D \times 24$
VALOR GLOBAL DA PROPOSTA (VG)		$VG_A = PT_A + PT_B + PT_C + PT_D$	

PARÁGRAFO PRIMEIRO: O pagamento será realizado conforme os itens 13.4 a 13.24 do Termo de Referência – Anexo I do Edital.

PARÁGRAFO SEGUNDO: A realização do pagamento de que trata o item acima fica condicionada a apresentação dos documentos, caso os anteriormente apresentados estejam vencidos: CND - emitida pelo INSS, Certidão de Regularidade da Receita Federal e da PGFN, CND do FGTS expedida pela CEF; prova de regularidade para com as fazendas Estadual e Municipal do domicílio da sede do licitante.

PARÁGRAFO TERCEIRO: No preço referido no caput desta cláusula já estão incluídos todos os tributos e demais encargos que incidam ou venham a incidir sobre o Contrato, bem como, as demais despesas com passagens, estadia, alimentação e deslocamento, necessárias a execução dos serviços referidos, assim como contribuições previdenciárias, fiscais e parafiscais, PIS/PASEP, FGTS, IRRF, emolumentos, seguro de acidente de trabalho, e outros, ficando excluída qualquer solidariedade do Banpará, por eventuais autuações.

PARÁGRAFO QUARTO: A devolução de notas/faturas não servirá de pretexto para a suspensão dos serviços ou ao descumprimento de cláusulas contratuais.

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

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

PARÁGRAFO SÉTIMO: Os pagamentos a serem efetuados por parte do **CONTRATANTE** somente serão realizados após a homologação dos serviços pela área responsável (SUTEC), para a liquidação do pagamento.

PARÁGRAFO OITAVO: Será efetuada a retenção na fonte de todos os tributos e contribuições exigidos pela legislação em vigor, para a prestação de serviço, objeto deste contrato.

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

PARÁGRAFO 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.

CLÁUSULA SEXTA: DA APRESENTAÇÃO DE DOCUMENTOS PARA PAGAMENTO

Os pagamentos dos serviços prestados ficarão condicionados, a critério do **CONTRATANTE**, à apresentação, pela **CONTRATADA**, dos seguintes documentos, no original ou cópia autenticada:

- a) Comprovantes dos recolhimentos previdenciários;

- b) Comprovantes dos depósitos do FGTS, realizados na conta vinculada dos empregados da empresa.

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

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

PARÁGRAFO SEGUNDO: O descumprimento do disposto nesta cláusula faculta ao **CONTRATANTE** o direito de reter o valor correspondente ao pagamento dos serviços até a regularização da pendência.

CLÁUSULA SÉTIMA - DA VIGÊNCIA

O presente contrato tem um prazo de vigência de 24 (vinte e quatro) meses, nos termos do item 18 do termo de referência, anexo I do edital, prorrogáveis na forma da Lei nº 8.666/93.

CLÁUSULA OITAVA – DA GARANTIA

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

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

b) Fiança bancária.

c) Seguro-garantia

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

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

a) Em se tratando de caução: 5% do valor global do contrato que será creditado em conta de poupança vinculada ao contrato nº. /2010, aberta na agência Belém Centro, em favor do BANCO DO ESTADO DO PARÁ S/A. à

ordem da área gestora de contratos e pagamentos, podendo ser aplicada a títulos rentáveis, a crédito do **CONTRATANTE**, sendo que os acréscimos ao principal serão incorporados à caução;

b) Em se tratando de fiança bancária: 5% do valor global do contrato, em qualquer Instituição Financeira Oficial a critério da **CONTRATADA**;

c) Em se tratando de seguro garantia: em qualquer seguradora, a critério da **CONTRATADA**, no valor correspondente a 5% do valor do contrato.

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

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

PARÁGRAFO QUINTO: Caso haja reajuste do valor do contrato ou retirada pela ocorrência de fatos que ensejem a utilização de parte ou totalidade do valor da garantia pelo **CONTRATANTE**, para cobertura dos danos causados, fica a **CONTRATADA** obrigada a complementar o valor da garantia de modo a corresponder sempre a 5% (cinco por cento) do valor do contrato.

CLÁUSULA NONA - DAS PENALIDADES

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

a) Advertência;

b) multa;

c) suspensão temporária de participar de licitações e impedimento de contratar com o BANPARÁ, por prazo não superior a 2 (dois) anos;

d) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a administração Pública, enquanto perdurarem os efeitos normativos da punição ou até que seja promovida a reabilitação.

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

a) descumprimento parcial das obrigações e responsabilidades assumidas contratualmente;

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

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

a) 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:

a.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;

a.2) Cumprir fielmente as cláusulas contratuais;

a.3) Responder pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da adjudicação desta licitação;

a.4) 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;

a.5) 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.

b) nos demais casos não regulados por este instrumento contratual, prevalece as disposições do item 22 do Termo de Referência (anexo a este).

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

a) 10% (dez por cento) pela inexecução parcial do contrato, calculada sobre o valor global do contrato;

b) 15% (quinze por cento) pela inexecução total do contrato, calculada sobre o valor global do contrato;

PARÁGRAFO QUARTO: No caso rescisão por falta imputada à **CONTRATADA**, será aplicada multa de 20% (vinte por cento) do valor global do contrato.

PARÁGRAFO QUINTO: O **CONTRATANTE** poderá aplicar, cumulativamente, à **CONTRATADA** multa moratória e multa por inexecução deste ajuste.

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

PARÁGRAFO SÉTIMO: A aplicação das multas aludidas nesta cláusula não obsta que o **CONTRATANTE** rescinda unilateralmente o contrato e aplique as demais sanções.

PARÁGRAFO OITAVO: A critério do **CONTRATANTE**, as multas poderão ser deduzidas dos pagamentos devidos à **CONTRATADA**, independentemente de comunicação ou interpelação judicial, sem prejuízo da cobrança judicial no caso de insuficiência dos referidos valores.

PARÁGRAFO NONO: No caso de aplicação de multa moratória, considerar-se-á, como intimação do ato, o recebimento, pela empresa, da comunicação respectiva, por correspondência.

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

a) por seis meses:

- i) atraso no cumprimento das obrigações assumidas contratualmente, que tenha acarretado prejuízos financeiros para o **CONTRATANTE**;
- ii) execução insatisfatória do objeto deste ajuste, se antes tiver havido aplicação da sanção de advertência ou multa, na forma do que dispõem os parágrafos primeiro e segundo da presente cláusula deste contrato.

b) por dois anos:

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

PARÁGRAFO ONZE: 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 DOZE: A CONTRATADA/ADJUDICATÁRIA que, convocada dentro do prazo de validade de sua Proposta, não assinar o Contrato, deixar de entregar documentação exigida no Edital, apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a Proposta, falhar ou fraudar na execução do Contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, garantido o direito à ampla defesa, ficará impedida de licitar e de contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Município, e será descredenciada no SICAF, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas no Edital e no Contrato e das demais cominações legais;

PARÁGRAFO TREZE: Após a conclusão do processo administrativo, garantida ampla defesa, serão devolvidos os valores retidos na forma do parágrafo oitavo, corrigidos pelo índice da poupança, caso o julgamento seja favorável à **CONTRATADA**.

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

CLÁUSULA DEZ - DA RESCISÃO

O presente contrato poderá ser rescindido, nas seguintes hipóteses:

- a) de comum acordo entre as partes, independente de qualquer motivo, mediante simples aviso prévio de 90 (noventa) dias a contar do recebimento da notificação;
- b) por inadimplemento da **CONTRATADA** de quaisquer obrigações assumidas neste contrato, sem prejuízo das responsabilidades civil e penal cabíveis, inclusive o disposto na **Cláusula Nona**;
- c) liquidação amigável ou judicial ou falência da **CONTRATADA**;
- d) transferência total ou parcial de obrigações assumidas neste contrato, sem prévia anuência do **CONTRATANTE**, por escrito;
- e) quando a alteração do contrato social da **CONTRATADA** prejudicar a execução do contrato, a critério do **CONTRATANTE**;
- f) suspensão temporária ou declaração de inidoneidade da empresa em licitar ou contratar com a Administração Pública.;

- g) a **CONTRATADA** tenha sua idoneidade técnica ou financeira abaladas ou o seu controle acionário modificado de forma a prejudicar a fiel execução de suas obrigações contratuais;
- h) nas hipóteses previstas nos artigos 77, 78 e 79 da Lei 8.666/93, conforme o caso;
- i) nos demais casos previstos na legislação aplicável.

CLÁUSULA DOZE – DO FORO

Fica eleito o Foro da Comarca de Belém do Pará, para dirimir controvérsias oriundas do presente contrato, renunciando a qualquer outro, por mais privilegiado que o seja.

E assim, por estarem juntos e contratados, assinam o presente instrumento em 02 (duas) vias de igual teor e forma, subscritas pelas testemunhas abaixo qualificadas, para que produza seus efeitos jurídicos.

Belém (PA), de de 2011.

BANCO DO ESTADO DO PARÁ S. A.

CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

NOME:

NOME:

CPF:

CPF: