EDITAL

REPUBLICAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO N° 09/2016

O BANCO DO ESTADO DO PARÁ S. A., por intermédio da Pregoeira designada pela Portaria n.º 155/2013 leva ao conhecimento dos interessados que, na forma da Lei Federal n.º 10.520/2002, Decreto Federal n.º 5.450/2005, Lei Estadual 6.474/2002, Decreto Estadual n.º 2.069/2006, Lei Complementar n.º 123/2006 e Decreto Estadual nº 878/2008 e subsidiariamente Lei n.º 8.666/1993 alterações posteriores, FARÁ REALIZAR LICITAÇÃO NA MODALIDADE **PREGÃO**, NA **FORMA ELETRÔNICA**, TIPO **MENOR PREÇO**, COM ADJUDICAÇÃO **GLOBAL**, COM OBSERVÂNCIA DAS CONDIÇÕES CONSTANTES DESTE 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: 14/04/2016
HORÁRIO DE BRASÍLIA: 10:00H
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 subseqüente, no mesmo horário e local estabelecido no preâmbulo deste Edital, desde que não haja comunicação da Pregoeira em contrário.

1. DO OBJETO

1.1. O presente Pregão tem por objeto a contratação de empresa especializada em Prestação de Serviços de Emissão, Processamento, Gestão, Implantação de Produtos, Assessoria e Operacionalização de Cartões de Crédito, Pré-Pagos e Múltiplos (Função Débito e Crédito) direcionados a Pessoa Física, Jurídica e Governo, administrados pelo Banpará, incluindo Programa de Recompensas, tudo em conformidade com as disposições deste edital e seus anexos.

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

1.3. A adjudicação será GLOBAL.

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

1.5 FICA VEDADO AO LICITANTE QUALQUER TIPO DE IDENTIFICAÇÃO QUANDO DO REGISTRO DE SUA PROPOSTA DE PREÇOS NO SISTEMA COMPRASNET, INCLUSIVE SENDO VEDADO INDICAR MARCA E FABRICANTE NO CAMPO "DESCRIÇÃO DETALHADA DO OBJETO

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

OFERTADO", SOB PENA DE DESCLASSIFICAÇÃO DO CERTAME. A MARCA E O FABRICANTE DEVEM SER INDICADOS EM CAMPO PRÓPRIO NO SISTEMA COMPRASNET.

2. CONSTITUEM ANEXOS DO EDITAL E DELE FAZEM PARTE INTEGRANTE

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA
ANEXO I-A - DO CONTROLE DE PROCESSAMENTO DE PORTADORES/CLIENTES, MANUTENÇÕES SISTÊMICAS E INTERFACE
ANEXO I-B – DA CENTRAL DE ATENDIMENTO
ANEXO I-C - SISTEMAS E PROCESSAMENTO DE DADOS
ANEXO I-D - CONTROLES, SEGURANÇA E GESTÃO
ANEXO I-E – COBRANÇA
ANEXO I-F – SUPORTE
ANEXO I-G - REQUISITOS DE SEGURANÇA FÍSICA E LÓGICA
ANEXO I-H - RELAÇÃO E ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DOS MATERIAIS / FORMULÁRIOS
ANEXO I-I - SERVIÇOS DE SMS (SERVIÇO DE MENSAGENS CURTAS)
ANEXO I–J - PROGRAMA DE RECOMPENSAS BANPARÁ (FIDELIDADE)
ANEXO I-K - SLA - NÍVEL DE SERVIÇO ESPECIFICADO (Service Level Agreement)
ANEXO I-L - DOS SERVIÇOS DE ADEQUAÇÕES E MANUTENÇÕES
ANEXO II - ELABORAÇÃO DA PROPOSTA DE PREÇOS
ANEXO II-A - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS
ANEXO II-B - MODELO DE DECLARAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA
ANEXO III - TERMO DE RESPONSABILIDADE, SIGILO E CONFIDENCIALIDADE.
ANEXO IV - MODELO DE ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA
ANEXO V - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO
ANEXO VI - REQUISITOS DE SEGURANÇA PARA OS CONTROLES DE ACESSO AOS SISTEMAS INFORMATIZADOS DO CONTRATANTE
ANEXO VII - TERMO DE ACEITE DE ATIVIDADE
ANEXO VIII - MODELOS DE TELA PARA OS SISTEMAS INFORMATIZADOS UTILIZADOS PELO BANPARA
ANEXO IX - POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO
ANEXO X - MODELO DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATO IMPEDITIVO À HABILITAÇÃO
ANEXO XI - MODELO DE DECLARAÇÃO DE NÃO EMPREGAR MENOR
ANEXO XII – DECLARAÇÃO
ANEXO XIII - DECLARAÇÃO DE EMPREGABILIDADE DE DEFICIENTES. CUMPRIMENTO DO DISPOSTO NO § 6º, DO ART.28, DA CONSTITUIÇÃO DO ESTADO DO PARÁ.
ANEXO XIV – MINUTA DE CONTRATO.

3. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL

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

3.2. Caberá à Pregoeira, auxiliada pelo setor responsável pela elaboração do Edital, decidir sobre a petição no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas antes da abertura da sessão.
3.3. Acolhida a impugnação contra o ato convocatório, desde que altere a formulação da proposta de preços, será definida e publicada nova data para realização do certame.

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

3.4. As impugnações protocoladas intempestivamente serão desconsideradas.

4. DA SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES

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

5. DAS CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO

5.1. Poderão participar deste PREGÃO ELETRÔNICO os interessados que:

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

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

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

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

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

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

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

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

5.3. Não poderão concorrer direta ou indiretamente nesta licitação:

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

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

5.3.2. Consórcio de empresas, qualquer que seja a sua forma de constituição; grupos de empresas ou mais de uma empresa do mesmo grupo;
5.3.3. Empresa declarada Inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, ou ainda, punida com Suspensão Temporária para licitar ou contratar, nos termos do art. 87, III e IV da Lei n.º 8.666/93. Referida Suspensão Temporária aplica-se no caso da empresa estar impedida/suspensa de licitar com o Banpará e/ou com o Estado do Pará e/ou Secretaria de Estado a qual o Banpará esteja vinculado;
5.3.4. Empresa que se encontre sob falência ou recuperação judicial ou extrajudicial, consórcios de empresas e que estejam coligadas ou subsidiárias entre si;
5.3.5. Empresas que tenham sido descredenciadas no Sistema Unificado de Cadastramento de Fornecedores – SICAF.

6. DO CREDENCIAMENTO E DA REPRESENTAÇÃO

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

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

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

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

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

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

7. DA PROPOSTA DE PREÇOS

7.1. A participação no pregão eletrônico dar-se-á por meio da digitação da senha privativa do licitante e subsequente encaminhamento da proposta de preços com valor cotado, a partir da data da liberação do edital no site **www.comprasnet.gov.br**, **até o horário limite de início da sessão pública, ou seja, até às 10 h do dia 14/04/2016**, horário de Brasília, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, quando, então, encerrar-se-á, automaticamente, a fase de recebimento da proposta de preços. Durante este período o licitante poderá incluir ou excluir proposta de preços.

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

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

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

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

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

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

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

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

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

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

c) Preço global (mensal e anual) de acordo com o(s) preço(s) praticado(s) no mercado , conforme estabelece o inciso IV do art. 43 da Lei Federal nº. 8.666/93 e conforme modelo de proposta**,** contido no **Anexo II-A do edital**. Os valores devem constar em algarismo e por extenso (total), expresso em moeda corrente nacional (R$), com no máximo 04 (quatro) casas decimais, INCLUSIVE NA ETAPA DE LANCES, considerando a prestação do serviço constante no Termo de Referência - Anexo I do presente Edital. **(para a composição do valor global da proposta, observar o modelo de proposta de preços do anexo II-A do edital).**

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

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

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

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

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

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

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

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

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

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

8. DA SESSÃO PÚBLICA

8.1. A partir das **10h (horário de Brasília) do dia 14/04/2016** e de conformidade com o estabelecido neste Edital, terá início à sessão pública do presente Pregão Eletrônico, com a divulgação das propostas de preços recebidas em conformidade com o item 1.4 e 1.5, que deverão estar em perfeita consonância com o objeto deste edital no presente Edital e seus Anexos.

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

9. DA FORMULAÇÃO DE LANCES

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

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

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

9.3. Os LICITANTES poderão oferecer lances menores e sucessivos, observado o horário fixado e as regras de sua aceitação.
9.4. O LICITANTE SOMENTE PODERÁ OFERECER LANCES INFERIORES AO ÚLTIMO POR ELE OFERTADO E REGISTRADO NO SISTEMA.

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

9.5. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
9.6. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado que tenha sido apresentado pelas demais licitantes, vedada a identificação do detentor do lance.
9.7. No caso de desconexão com a Pregoeira, no decorrer da etapa de lances, se o sistema eletrônico permanecer acessível aos licitantes, os lances continuam sendo recebidos, para a sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.
9.8. A Pregoeira, quando possível, dará continuidade a sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.
9.9. Quando a desconexão persistir por tempo superior a **10 (dez) minutos**, a sessão do Pregão Eletrônico será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa aos participantes, no endereço eletrônico utilizado para divulgação no site www.comprasnet.gov.br.
9.10. A etapa de lances da sessão pública será encerrada mediante aviso de fechamento iminente dos lances, emitido pelo próprio Sistema Eletrônico, de acordo com a comunicação às Licitantes, após o que transcorrerá período de tempo de até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado também pelo Sistema Eletrônico, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.
9.11. Caso o Sistema não emita o aviso de fechamento iminente, a Pregoeira se responsabilizará pelo aviso de encerramento aos licitantes, observados o mesmo tempo de até 30 (trinta) minutos.
9.12. Incumbirá, ainda, ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório, responsabilizando-se pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão. (inciso IV do art. 13 do Decreto Federal n.º 5.450/05 e inc. IV do art. 14 do Decreto Estadual n.º 2.069/2006;).
9.13. A desistência em apresentar lance implicará exclusão do licitante da etapa de lances e na manutenção do último preço por ela apresentado, para efeito de ordenação das propostas de preços.

10. DO ENCERRAMENTO DA ETAPA DOS LANCES VIA MEIO ELETRÔNICO

10.1. Encerrada a etapa de lances, a Pregoeira examinará a proposta de preços classificada em primeiro lugar quanto à compatibilidade do preço em relação ao estimado para contratação.
10.2. Caso não ocorram lances deverá ser verificado o valor estimado dos serviços e a especificação técnica prevista.

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

10.4. Verificado e confirmado ser o licitante titular do menor lance empresa de médio ou grande porte, e existir microempresa(s) ou empresa(s) de pequeno porte que tenha(m) sido classificada(s) com valor de lance até 5% (cinco por cento) acima do menor lance, será aberta a oportunidade para que a

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

microempresa ou empresa de pequeno porte melhor classificada formule lance melhor e, no caso de recusa ou impossibilidade, proceder-se-á de igual forma com as demais microempresas ou empresas de pequeno porte classificadas sucessivamente (art. 45, da Lei Complementar n° 123/2006).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

10.10. Atendidas as especificações do edital, estando habilitada a licitante e tendo sido aceito o menor preço apurado, a Pregoeira declarará a empresa vencedora.
10.11. A indicação do lance vencedor, a classificação dos lances apresentados e demais informações relativas à sessão pública do Pregão Eletrônico constarão de ata divulgada no sistema eletrônico, sem prejuízo das demais formas de publicidade prevista na legislação pertinente.
10.12. A proposta de preços original devidamente atualizada com o último lance deverá ser enviada, VIA SEDEX, ou entregue em mãos na CPL, para o BANCO DO ESTADO DO PARÁ S/A, no endereço Av. Presidente Vargas, 251 – 1º andar – Belém-Pará – Bairro do Comércio - Belém – PA, CEP: 66.010-000 no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis da indicação do(s) licitante(s) vencedora(s).

11. DOS CRITÉRIOS DE JULGAMENTO DA PROPOSTA DE PREÇOS

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

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

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

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

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

11.5. Não será motivo de desclassificação as simples omissões que sejam irrelevantes para o entendimento da proposta de preços, que não venham causar prejuízo para o BANPARÁ S/A e nem firam os direitos dos demais licitantes.
11.6. O resultado desta licitação será publicado no Diário Oficial do Estado do Pará e no site **www.comprasnet.gov.br**.

12. DA HABILITAÇÃO

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

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

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

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 XI** deste Edital;

12.1.3. Comprovação de aptidão por meio de **Atestado(s) de Capacidade Técnica** em nome da empresa licitante, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprove(m) aptidão do licitante para fornecimento e execução dos serviços, relativamente ao objeto do termo de referência, conforme item 6 e seus subitens - A) – **Qualificação Técnica**.

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

12.1.4. **Habilitação jurídica**:

a) Registro comercial, no caso de empresa individual;

b) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor e com todas as suas alterações, ou a consolidação, se houver, devidamente registrado, em se tratando de sociedades empresárias. No caso de sociedades empresárias ou sociedades por ações, deverão ser acompanhados de documentos de eleição de seus administradores, no qual deverá estar contemplado, dentre os objetivos sociais, a execução de atividades da mesma natureza ou compatíveis com o objeto da licitação;

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

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

12.1.5. Regularidade fiscal:

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

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

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

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

e) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT

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

12.1.6. Qualificação econômico-financeira:

a) Balanço Patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais, quando encerrados há mais de 03 (três) meses da data da Sessão Pública. Devem ser nomeados os valores do Ativo Circulante (AC) e do Passivo Circulante (PC), de modo a extrair-se Índice de Liquidez Geral (LG), Índice de Liquidez

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

Corrente (LC) e Solvência Geral**, superior a um (>1)**, resultante da aplicação da seguinte fórmula, com os valores extraídos de seu Balanço Patrimonial ou apurados mediante consulta *on line* no caso de empresas inscritas no SICAF:

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

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

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

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

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

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

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

12.3. O Licitante que for declarado vencedor do presente Pregão, deverá inserir como anexo, no sistema comprasnet, **todos** os documentos necessários para habilitação e a proposta de preços atualizada com o último lance (**ver modelo do Anexo II-A**), no prazo a ser fixado pelo Pregoeiro no momento da sessão pública, sendo que o referido prazo não poderá ser inferior a 60 (sessenta) minutos, prorrogáveis a critério do mesmo.

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

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

12.3.3. Quando a proposta de preços e as declarações constantes dos itens 12.1.1 e 12.1.2 forem assinadas por um preposto da empresa que não seja seu sócio administrador ou proprietário, o licitante também deverá enviar via fax ou e-mail instrumento público ou particular de procuração ou documento equivalente, com firma reconhecida, com poderes

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

especiais para responder, formular ofertas e lances de preços, recorrer e praticar todos os demais atos pertinentes ao certame, em nome do proponente.

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

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

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

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

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

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

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

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

13. DOS RECURSOS

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

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

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

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

13.5. No julgamento da habilitação e das propostas, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.
13.6. Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos praticados, a Autoridade Competente adjudicará o objeto e homologará o resultado da licitação para determinar a contratação.
13.7. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados, no BANCO DO ESTADO DO PARÁ S/A, localizado à Av. Presidente Vargas, 251 – 1º andar – Bairro do Comércio – Belém-Pará– CEP: 66.010-000, no horário de 9h às 16h (horário local).
13.8. Apenas serão considerados e analisados as razões de recursos e contra-recursos interpostos tempestivos e exclusivamente, em campo próprio do Sistema Eletrônico do comprasnet, salvo os anexos, quando necessário, poderão ser encaminhados via email cpl@banparanet.com.br ou fax (91) 3348-3216.

14. DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO

14.1. A adjudicação e homologação somente serão efetivadas:

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

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

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

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

15. DO PRAZO PARA ASSINATURA DO CONTRATO

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

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

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

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

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

16. DAS OBRIGAÇÕES DA LICITANTE ADJUDICATÁRIO/CONTRATADO

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

- **a)** Dar integral cumprimento ao objeto desta licitação, à legislação vigente, a todas as normas vigentes, à sua proposta, bem como às necessidades e orientações do BANPARÁ;
- **b)** Assinar o contrato, relativa ao objeto que lhe for adjudicado;
- **c)** Cumprir fielmente as obrigações enunciadas na Minuta do Contrato –XIV deste edital;
- **d)** Prestar GARANTIA na forma do art. 56 da lei nº 8.666/93**;**
- **e)** Prestar os serviços nos prazos estabelecidos pelo Banpará, bem como em conformidade com as especificações e condições exigidas no **Termo de Referência** (Anexo I). Caso a entrega não seja feita dentro do prazo ou fora das especificações exigidas no edital, o **CONTRATADO** ficará sujeito às penalidades estabelecidas neste edital e na lei n.º 8.666/93;
- **f)** Usar pessoal próprio, contratado sob inteira responsabilidade, para, sob a sua supervisão direta entregar os objetos com qualidade e em perfeito estado;
- **g)** Arcar com as despesas de locomoção, alimentação e estadia para técnicos não residentes na cidade de Belém-Pa.
- **h)** Fornecer os equipamentos e serviços de primeira qualidade, conforme as orientações contidas neste Termo de Referência;
- **i)** Acatar todas as exigências do BANPARÁ, sujeitando-se à ampla e irrestrita fiscalização, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo as reclamações formuladas;
- **j)** Substituir os objetos rejeitados pelo BANPARÁ, por considerá-los inadequados, devido à qualidade ou outros quesitos, arcando o **CONTRATADO** pelos ônus decorrentes da substituição.
- **k)** Responder pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da adjudicação deste Pregão;
- **l)** Responder, integralmente, por perdas e danos que vier a causar ao BANPARÁ ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus prepostos, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita;
- **m)** Manter-se durante a execução dos serviços em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas por lei e neste edital, bem como, quanto ao cumprimento da emenda constitucional nº 42 à Constituição do Estado do Pará, de 04 de junho de 2008, devendo a empresa contratada, por ocasião da assinatura do contrato e/ou retirada da nota de empenho, apresentar declaração de que emprega pessoas com deficiência, na forma prevista na referida emenda;
- **n)** Emitir Nota Fiscal Eletrônica – Nfe, modelo 55, nos termos do Protocolo ICMS 42/2009 de 03 de julho de 2009, se for o caso.

16.2. O ADJUDICATÁRIO/CONTRATADO não será responsável:

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

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

16.3. O BANPARÁ não aceitará, sob nenhum pretexto, a transferência de responsabilidade do ADJUDICATÁRIO/CONTRATADO para outras entidades, sejam fabricantes, representantes ou quaisquer outros.
16.4. O contratado deverá prestar garantia ao BANPARÁ, conforme previsto no art. 56 da Lei 8.666/93, no prazo e nas condições estabelecidas na **Minuta de Contrato** (XIV).

17. DAS OBRIGAÇÕES DO BANPARÁ

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

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

18. DO PRAZO PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

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

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

19. DA FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO CONTRATUAL

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

20. DO PAGAMENTO

20.1 O pagamento será efetuado, nos termos do **item 8** e seus subitens do Termo de Referência, anexo I deste edital e **exclusivamente** por crédito em conta-corrente da ADJUDICATÁRIA/CONTRATADA aberta no BANPARÁ, conforme art. 2º do Decreto Estadual n.º 877/2008 de 31/03/2008, quando mantidas as mesmas condições iniciais de habilitação neste certame e observadas as seguintes condições:

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

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

b) **Apresentação do número da agência e conta corrente aberta no Banpará, cuja abertura, obrigatoriamente deverá ser feita no prazo MÁXIMO DE ATÉ 05 (CINCO DIAS) CONSECUTIVOS CONTADOS DA ASSINATURA DO CONTRATO.**

c) A Contratada, optante pelo Simples, deverá apresentar, juntamente com a nota fiscal/fatura, declaração, conforme modelo constante do Anexo IV da Instrução Normativa SRF nº 480, de 15/12/2004, substituído pelo Anexo IV constante da IN RFB n° 791, de 10 de dezembro de 2007. Caso não o faça, ficará sujeita à retenção de imposto e contribuições, de acordo com a referida Instrução.

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

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

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

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

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

21. DAS PENALIDADES

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

a) Cometer fraude fiscal;

b) Apresentar documento falso;

c) Fizer declaração falsa;

d) Comportar-se de modo inidôneo. Reputar-se-ão inidôneos atos como os descritos nos art.s 90, 92, 93, 94, 95 e 97 da Lei nº 8.666/93;

e) Não assinar o contrato ou retirar a nota de empenho no prazo estabelecido;

f) Deixar de entregar a documentação exigida no certame;

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

g) Não mantiver a proposta, incidindo também nesta hipótese a não apresentação dos documentos exigidos na licitação.

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

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

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

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

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

22. DAS CONDIÇÕES DE CONTRATAÇÃO

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

23. DAS ALTERAÇÕES

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

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

24. DA FRAUDE E DA CORRUPÇÃO

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

25. DO FORO

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

26. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

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

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

26.2 - A presente licitação poderá ter a sua abertura adiada ou transferida para outra data, mediante aviso prévio.
26.3 - Os documentos exigidos neste procedimento licitatório poderão ser apresentados em original, por meio de fotocópias autenticadas por cartório competente ou servidor da administração, ou fotocópias simples (exceto cópia de FAX) acompanhadas dos originais para cotejo no ato da apresentação.
26.4 - As normas que disciplinam este pregão eletrônico serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, sem comprometimento da segurança da futura contratação.
26.5 - Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e o BANPARÁ não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.
26.6 - Nenhuma indenização ou ressarcimento serão devidos aos licitantes pela elaboração de proposta ou apresentação de documentos ou ainda, quando for o caso, apresentação de amostras relativa a esta licitação.
26.7 - Da sessão será lavrada ata eletrônica com a relação das licitantes e todas as ocorrências que interessarem ao certame.
26.8 - Sem prejuízo das disposições contidas no Capítulo III – Dos Contratos da Lei n.º 8.666/93, o presente Edital e a proposta do ADJUDICATÁRIO serão partes integrantes do contrato a ser firmada com o ADJUDICATÁRIO.
26.9 - O instrumento de contrato a ser assinado com a adjudicatária poderá ser alterado nos casos previstos no art. 65 da Lei n.º 8.666/93, desde que haja interesse da Administração Pública.
26.10 - A Pregoeira ou autoridade superior poderão promover diligências destinadas a elucidar ou complementar a instrução do processo, em qualquer fase da licitação.
26.11 - Os licitantes são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.
26.12 - A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação do objeto pelo BANPARÁ.
26.13 - Para fins de aplicação das sanções administrativas constantes no presente edital, o lance é considerado proposta de preços.
26.14 - O desatendimento de exigências formais não essenciais, não importará no afastamento do licitante, desde que seja possível a aferição da sua qualificação, e a exata compreensão da sua proposta de preços, durante a realização da sessão pública do Pregão eletrônico.
26.15 - A Pregoeira, ou autoridade superior, poderá subsidiar-se em pareceres emitidos por técnicos ou especialistas no assunto objeto desta licitação.
26.16 - Em caso de discrepância entre os anexos e o Edital prevalecerá a redação do instrumento convocatório.
26.17 - A Pregoeira não desclassificará ou inabilitará, qualquer licitante por falta de rubrica, erros ou omissões que não prejudiquem o curso do processo e possa satisfazer as exigências dentro da sessão.
26.18 - Para a participação exclusiva de microempresas e empresas de pequeno porte, aplicar-se-ão, no curso desta licitação, as determinações contidas na Lei Complementar n.º 123/2006, as quais deverão comprovar sua condição quando da apresentação dos documentos relativos à habilitação.
26.19 - Aplicam-se, a presente licitação, subsidiariamente, as Leis n.º 8.078/1990 - Código de Proteção e Defesa do Consumidor e demais normas legais pertinentes.
26.20 - O edital e seus anexos, além de poderem ser lidos e retirados através da internet nos sites **www.comprasnet.gov.br**, **www.banpara.b.br** e **www.compraspara.pa.gov.br** poderão também ser

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

obtidos no BANPARÁ, situado Av. Presidente Vargas, 251 –1º andar, no horário de 9 às 16h, em dias úteis.

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

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

Belém-Pará, 01 de Abril de 2016.

Márcia Teixeira
Pregoeira

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

1. SUMÁRIO....1
2. OBJETO....21
3. JUSTIFICATIVA:....21
4. ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS: FUNÇÕES / PROCESSOS / ROTINAS / SERVIÇOS MÍNIMOS NECESSÁRIOS....21
5. TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO E TECNOLÓGICA....24
6. CONDIÇÕES PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:....25
7. DA ADJUDICAÇÃO GLOBAL....26
8. FATURAMENTO, PREÇO E PAGAMENTO....26
9. FISCALIZAÇÃO....28
10. PRAZO DE IMPLANTAÇÃO....28
11. OBRIGAÇÕES....29
12. PRAZO DO CONTRATO....33
13. MOTIVOS PARA RESCISÃO DO CONTRATO....33
14. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS....33
15. COMPATIBILIDADE PLATAFORMA DE SOFTWARE BANPARÁ....36
16. HORÁRIO DE SERVIÇOS NAS INSTALAÇÕES DO BANPARÁ....36
17. SIGILO DAS INFORMAÇÕES....36
18. RELATÓRIOS DE ACOMPANHAMENTO....36
19. DAS SANÇÕES CONTRATUAIS....37

ANEXO I-A – DO CONTROLE DE PROCESSAMENTO DE PORTADORES/CLIENTES....38
ANEXO I-B – DA CENTRAL DE ATENDIMENTO....43
ANEXO I-C – SISTEMAS DE PROCESSAMENTOS DE DADOS....46
ANEXO I-D – CONTROLES, SEGURANÇA E GESTÃO....49
ANEXO I-E - COBRANÇA....55
ANEXO I-F - SUPORTE....63
ANEXO I-G – REQUISISTOS DE SEGURANÇA FISÍCA E LÓGICA....64
ANEXO I-H – RELAÇÃO/ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DOS MATERIAIS E FORMULARIOS68
ANEXO I-I – SERVIÇOS DE SMS....74
ANEXO I-J – PROGRAMA DE RECOMPENSA....76
ANEXO I-K – SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)....92
ANEXO I-L - SERVIÇOS DE ADEQUAÇÕES E MANUTENÇÕES....116
ANEXO II - ELABORAÇÃO DA PROPOSTA DE PREÇOS....120
ANEXO II-A - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS....131
ANEXO III - TERMO DE RESPONSABILIDADE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE....138
ANEXO IV - MODELO DE ATESTADO DE CAPACITAÇÃO TÉCNICA....141
ANEXO V - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO....142
ANEXO VI - REQUISITOS/NORMAS DE SEGURANÇA PARA OS CONTROLES DE ACESSO AOS SISTEMAS INFORMATIZADOS DO CONTRATANTE....144
ANEXO VII - TERMO DE ACEITE DE ATIVIDADE....148

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

ANEXO VIII - MODELOS DE TELA PARA OS SISTEMAS INFORMATIZADOS UTILIZADOS PELO BANPARÁ..... 149
ANEXO IX - POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO..... 154
ANEXO X - DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATO SUPERVENIENTE IMPEDITIVO DA HABILITAÇÃO..... 160
ANEXO XI - MODELO DE DECLARAÇÃO..... 161
ANEXO XII - DECLARAÇÃO DE HABILITAÇÃO E CAPACIDADE TÉCNICA, NOS TERMOS DO EDITAL PREGÃO N. xx/2016..... 162
ANEXO XIII - DECLARAÇÃO DE EMPREGABILIDADE DE DEFICIENTES. CUMPRIMENTO DO DISPOSTO NO § 6º, DO ART. 28, DA CONSTITUIÇÃO DO ESTADO DO PARÁ. 163

2. OBJETO

2.1. Contratação dos serviços de **EMISSÃO, PROCESSAMENTO, GESTÃO, IMPLANTAÇÃO DE PRODUTOS, ASSESSORIA E OPERACIONALIZAÇÃO DE CARTÕES DE CRÉDITO, PRÉ-PAGOS E MÚLTIPLOS (FUNÇÃO DÉBITO E CRÉDITO) DIRECIONADOS A PESSOA FÍSICA, JURÍDICA E GOVERNO, ADMINISTRADOS PELO BANPARÁ, INCLUINDO PROGRAMA DE RECOMPENSAS.**

2.2. O presente objeto caracteriza-se como serviço comum, com características e condições de fornecimento definidas objetivamente neste Termo de Referência.

3. JUSTIFICATIVA:

Objetivando manter a continuidade do serviço, torna-se necessária a contratação de empresa especializada para **Prestação de Serviços de Emissão, Processamento, Gestão, Implantação de Produtos, Assessoria e Operacionalização de Cartões de Crédito, Pré-Pagos e Múltiplos (Função Débito e Crédito) direcionados a Pessoa Física, Jurídica e Governo, administrados pelo Banpará, incluindo Programa de Recompensas.**

4. ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS: FUNÇÕES / PROCESSOS / ROTINAS / SERVIÇOS MÍNIMOS NECESSÁRIOS

4.1 O OBJETO INCLUI AS SEGUINTES PRESTAÇÕES DE SERVIÇOS, QUE PODERÃO SER SUBCONTRATADOS NOS TERMOS DO ART. 72 DA LEI 8.666/93:

a) Gestão do Programa de Recompensas para base de portadores de cartões de crédito, débito, pré-pagos e múltiplos do BANPARÁ;
b) Central de Atendimento para Programa de Recompensas (0800);
c) Central de Atendimento ao Cliente (0800);
d) Central de Cobrança;
e) Fornecimento de plásticos para emissão dos cartões;
f) Execução dos serviços gráficos;
g) Postagem e entrega dos cartões de crédito, pré-pagos e múltiplos, com Aviso de Recebimento (AR), e demais correspondências e faturas nos domicílios (ou outro endereço indicado) dos titulares das contas. O serviço deverá manter a segurança e incolumidade dos documentos, assim como controles de postagem e entrega (com Aviso

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

de Recebimento descritivo)".

h) Processos de produção, gravação, embossamento e manuseio de cartões;

i) Envio de mensagens SMS, via celular, com o objetivo de confirmar as transações realizadas por meio do cartão de crédito Banpará, além de mensagens e informações diversas aos Clientes portadores de cartões que aderirem ao serviço.

4.1.1. Não poderão ser subcontratados os seguintes objetos: Processamento, Prevenção a Fraude, “Back Office” (incluindo contabilidade, suporte e gestão operacional, intercâmbio), conforme especificações deste Termo de Referência.

4.1.2. Somente poderá ser autorizada subcontratação dos serviços indicados nas alíneas do item 4.1, sendo vedadas: a subcontratação integral, entendendo-se como tal, a inclusão de serviços dispostos no item 4.1.1, assim como a cessão ou a transferência do objeto do contrato.

4.1.3. A subcontratação deverá ser previa e formalmente comunicada, com indicação de seu objeto e serviços desenvolvidos, em atenção ao disciplinado neste Termo de Referência. Bem assim, para sua validade, a CONTRATADA deverá demonstrar que a empresa subcontratada atende aos mesmos requisitos – os legais e os previstos neste Termo de Referência – de regularidade jurídica, fiscal, previdenciária, fundiária, econômico-financeira, trabalhista e qualquer outra documentação exigida à licitante pelo Edital ou pela lei.

4.1.4. Será causa de causa de rescisão contratual a subcontratação realizada em desconformidade com este Termo de Referência, não cabendo qualquer alegação de aceitação tácita por parte do CONTRATANTE.

4.1.5. Todo e qualquer serviço que possa ser subcontratado deverá obedecer ao constante nos itens e Cláusulas deste Termo de Referência, assim como instrumento contratual, sendo a CONTRATADA direta e unicamente responsável pela integridade, eficiência e qualidade da prestação dos serviços subcontratados.

4.1.6. Em qualquer hipótese de subcontratação permanece a responsabilidade integral da CONTRATADA pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades da subcontratada, bem como responder perante a CONTRATANTE pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.

4.1.7. São inafastáveis as responsabilidades contratuais e legais do contratado, que permanecerá perante o BANPARA totalmente responsável pela execução do objeto do contrato, sob qualquer aspecto enfocado, não podendo em nenhuma hipótese elidir sua responsabilidade alegando subcontratação.

4.1.8. As regras estabelecidas entre o CONTRATADO e o SUBCONTRATADO não modificarão as obrigações contratuais e legais entre o BANPARA e o CONTRATADO, sendo nula qualquer cláusula que porventura disponha de forma contrária, transferindo ou isentando responsabilidades do CONTRATADO.

4.1.9. A CONTRATADA ficará responsável solidariamente com a SUBCONTRATADA, pelo inadimplemento das obrigações fiscais, previdenciárias, fundiárias e trabalhistas de sua subcontratada quando relacionadas com o objeto do contrato.

4.1.10. O ajuste de preço e a negociação com a subcontratada ficará a cargo da CONTRATADA, eximindo-se o BANPARÁ de qualquer responsabilidade decorrente dessa relação contratual.

4.2 DOS SERVIÇOS DE ASSESSORIA TÉCNICA E TREINAMENTO, QUER NA MANUTENÇÃO DE PRODUTOS EXISTENTES, QUER NA IMPLANTAÇÃO DE NOVOS PRODUTOS.

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

4.2.1. A CONTRATADA deverá prestar as seguintes assessorias técnicas:

a) Na definição e implantação de serviços agregados aos cartões ora licitados;
b) Na definição de planos de desenvolvimento e implantação em todos os seus aspectos de elaboração de políticas de lançamento, vendas, preços, segmentação, distribuição, atendimento a clientes, autorização, ativação e manutenção de contas, publicidade e marketing e monitoramento mercadológico do consumidor;
c) Permanentemente, na prevenção à fraude e segurança de crédito, elaborando em conjunto com a contratante, parâmetros de limites de crédito, relatórios gerenciais, cancelamento, inclusões no Boletim de Proteção, elaboração dos parâmetros das bandeiras;
d) Na definição e implantação de rotinas de controle financeiro e gerencial;
e) Na definição dos critérios de aprovação de crédito e cobrança;
f) Na definição e elaboração de planos de contas, bem como definição e implementação das rotinas contábeis, de acordo com as normas em vigor, especialmente as dos órgãos reguladores (como o Conselho Monetário Nacional e Banco Central do Brasil);
g) No desenvolvimento e definição de produtos que possam ser ofertados aos clientes via fatura;
h) Na definição de "layout" de cartões de crédito, débito e assemelhados;
i) Na definição, preenchimento, adaptação e disponibilidade de todos os documentos e formulários operacionais necessários à implantação dos produtos;
j) Nas demais rotinas e sistemas necessários à implantação dos produtos.

4.2.2 A CONTRATADA deverá promover treinamento da equipe operacional a cada implantação, quer de novo produto ou novo sistema.

4.3 DOS REQUISITOS E QUALIFICAÇÃO TÉCNICA GERAL DA CONTRATADA:

4.3.1 Para a prestação dos serviços descritos neste Termo de Referência, a CONTRATADA deverá atender as seguintes qualificações gerais:

a) A licitante deverá ser homologada pelas principais Bandeiras, sendo exigido no mínimo pela VISA e MASTERCARD, para o processamento das transações envolvendo a função crédito de todos os cartões objetos deste termo;
b) A licitante deverá obrigatoriamente se homologar junto à Bandeira Mastercard para o processamento de transações envolvendo a função débito de todos os cartões objetos deste termo;

4.3.2 A estratégia de homologação que trata a alínea "a" será definida na primeira reunião de "kick off" do projeto, em que a Bandeira Mastercard estiver representada;

4.3.3 A homologação junto à bandeira que trata a alínea "b" deverá ser uma ação paralela ao Plano de Implantação e não poderá influenciar nos prazos definidos pelos itens 10.1 e 10.1.1 deste Termo de Referência.

4.3.4 Ainda, a CONTRATADA deverá:

a) Dispor de Serviço de Atendimento através de Correio Eletrônico, para ocorrências do SAC da CONTRATANTE, no prazo a ser acordado entre as partes.
b) Dispor de procedimento de "downgrade" e "upgrade" entre categorias de cartões, de acordo com as regras de negócios definidos pela CONTRATANTE.
c) Disponibilizar acesso aos sistemas da CONTRATADA, relativos ao gerenciamento de contas, informações do portador, relatórios e outros afins, sem limite de usuários.

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

d) Permitir programas de premiações pelo uso e resgate variados e seus respectivos controles;
e) Nas transações a débito, desempenhar a função de roteadora de transações (troca de mensageria) entre Bandeira e Banco, não tendo a responsabilidade quanto à validação dos dados de conta corrente, existência de saldo disponível, situação da conta/cliente junto ao Banco, tipo de operação, entre outros;
f) Possuir capacidade técnica e operacional para efetuar a implantação dos cartões com "chip card". Ainda,
   i. O chip deverá estar em conformidade com EMV, ser capaz de suportar as aplicações e atender, rigorosamente, a todos os padrões das bandeiras MASTERCARD e VISA.
g) Possuir capacidade técnica e operacional para prestar serviços de processamento e administração operacional de outros tipos/modalidades de cartões praticados no mercado, quando solicitado pela contratante;
h) Possuir estrutura técnica e sistêmica para realizar todas as interfaces necessárias com os diversos sistemas do Banco visando controles, registros, cobrança, renegociação e transferência de operações para prejuízo e acompanhamento até a sua efetiva liquidação;
i) A empresa vencedora deverá assegurar as migrações de seus aplicativos e softwares para versões mais atualizadas, objetivando acompanhar a evolução tecnológica e melhoria de processos do produto (padrão de mercado), assim como possíveis adequações as normativas dos órgãos reguladores (como o Conselho Monetário Nacional e Banco Central do Brasil), sem custo adicional para a contratante, quando a desatualização estiver comprometendo a qualidade da prestação dos serviços, inclusive para adequação tecnológica dos recursos necessários à Central de Atendimento.

4.3.5 A Contratada terá até 120 (cento e vinte) dias a contar da data da assinatura do contrato para:
a) Adequar-se às Leis Federais, Estaduais e Municipais, assim como as normativas dos órgãos reguladores (como o Conselho Monetário Nacional e Banco Central do Brasil) vigentes, no que se refere ao objeto do Edital.
b) Adequar-se à legislação referente à acessibilidade aos serviços e produtos bancários aos portadores de deficiência auditiva ou visual, no que tange ao envio do cartão e relacionamento por meio da Central de atendimento.

4.3.6 As especificações dos serviços a serem prestados contam nos anexos a este Termo de Referência – qual faz parte integral deste documento.

5. TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO E TECNOLÓGICA

5.1. No prazo máximo de 120 (cento e vinte dias) dias antes da finalização do contrato, quer por decurso de vigência ou por rescisão antecipada, a CONTRATADA fica obrigada a promover a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia, informações e técnicas empregadas, sem perda de informações, a fim de que os serviços continuem sendo prestados sem interrupção ou efeito adverso, e que haja uma transferência ordenada de conhecimento dos serviços para o Banpará ou a seu designado, capacitando-os para a continuidade da execução dos serviços.
5.2. A CONTRATADA deverá elaborar um Plano de Transição Contratual em até 30 dias (trinta dias) a contar da data de notificação por escrita do CONTRATANTE.
5.3. O Plano de Transição Contratual deverá contemplar todas as atividades necessárias para

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

transição dos serviços sem interrupção ou efeito adverso, com cronograma e horários dos eventos previamente aprovados pelo CONTRATANTE.

5.4. É de responsabilidade da CONTRATADA a execução do Plano de Transição Contratual, a prestação de serviços de operação assistida, bem como a garantia do repasse de todas as informações necessárias, de forma clara, objetiva, com total conteúdo técnico necessário para sua compreensão, objetivando a continuidade dos serviços pelo Banpará (ou empresa por ele designado).

5.5. As atividades de operação assistida garantem que, durante a execução do contrato, a equipe técnica do Banpará seja orientada e disponha de todas as informações necessárias à continuidade do negócio.

5.6. O Plano de Transição Contratual e sua execução deverão ser viabilizados sem ônus adicionais ao Banpará.

5.7. É de responsabilidade do Banpará indicar para a CONTRATADA os recursos humanos que serão receptores dos serviços previstos no repasse de conhecimento descrito no Plano de Transição Contratual.

5.8. O fato da CONTRATADA ou dos seus representantes não cooperarem, ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pelo Banpará que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços para um novo prestador, constituirá quebra de CONTRATO, sujeitando-a as obrigações em relação a todos os danos causados ao Banpará por esta falha, além de possíveis indenizações por “perdas e danos”.

5.9. A elaboração e a execução do Plano de Transição Contratual ocorrerão em paralelo ao atendimento das Ordens de Serviços demandadas pelo Banpará.

5.10. O Banpará reserva-se o direito de reduzir ou dispensar o Plano de Transição Contratual, desde que o novo provedor contratado venha a comprovar que detém pleno domínio sobre as atividades previstas em contrato.

5.11. Caso a CONTRATADA não promova adequadamente a transferência de conhecimento, o Banpará aplicará as sanções a CONTRATADA previstas no Contrato e seus anexos.

6. CONDIÇÕES PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:

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

A) QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

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

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

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

6.1.4. Declaração da empresa de que possui capacidade técnica operacional e sistêmica para realizar a implantação da base de cartões, com qualidade e segurança, permitindo a mesma funcionalidade do produto ao cliente dentro do prazo estabelecido neste Termo de Referência;

6.1.5. Comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível com os serviços de processamento de cartões conforme o objeto do Edital, através da

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

apresentação de atestado(s) de capacidade técnica, fornecido(s) por distintas pessoas jurídicas de direito público ou privado, conforme modelo no Anexo IV, devendo observar o que segue:

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

6.1.5.2. Os atestados deverão comprovar a capacidade da licitante para o processamento de cartões de crédito nas bandeiras, sendo que, não necessariamente, esta comprovação de bandeiras deverá constar do mesmo atestado;

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

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

6.1.5.5. É vedada a apresentação de mais de um atestado fornecido por uma mesma empresa, desde que se refira ao mesmo serviço.

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

7. DA ADJUDICAÇÃO GLOBAL

7.1 A adjudicação da licitação será realizada de maneira global, tendo por critério o menor preço.

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

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

8. FATURAMENTO, PREÇO E PAGAMENTO

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

8.2 O preço a ser pago, mensalmente, mediante emissão de fatura pela Contratada, será apurado pelos valores individuais apresentados pela Contratada conforme tabelas no Anexo II (Modelo de Proposta de Preços).

8.3 O pagamento relativo ao objeto deste Termo será realizado pela CONTRATANTE, de acordo com a utilização mensal dos serviços em até 15 (quinze) dias após a data de entrega, a

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

exceção do Valor de Implantação constante na tabela 1 do Anexo II que será pago uma única vez, no prazo de 15 (quinze) dias a contar do início do efetivo serviço de processamento dos cartões Banpará.

8.3.1. Na hipótese da licitante vencedora for a mesma pessoa jurídica qual atualmente presta serviços ao Banpará, não será cobrado ou pago o Valor de Implantação. Porém, a sua inclusão na planilha orçamentária de preços, para composição do preço final, é obrigatória; assim como a utilização de preços inexequíveis, acarretará a desclassificação da proposta, nos termos do art. 48 da Lei 8.666/93.

8.4 Na hipótese de erro de faturamento, os documentos serão devolvidos à CONTRATADA para ajuste e retificação, interrompendo-se o prazo de pagamento. O pagamento somente será devido com a reapresentação das fatura e documentos ajustados e sem inconsistências; reabrindo-se o prazo de pagamento, nos termos do item 8.3.

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

8.6 O não cumprimento do contido no subitem anterior implicará no inadimplemento contratual e consequente responsabilização, nos termos das sanções previstas.

8.7 Fica condicionado o pagamento à contratada após iniciada, efetivamente, a prestação dos serviços de processamento de cartões BANPARÁ, objeto deste contrato. Durante o período de implantação não serão devidos nem remunerados, nem ressarcidos quaisquer valores à contratada, referentes a serviços, despesas ou pagamentos.

8.8 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.

8.9 Na hipótese de aplicação de penalidades contratuais à CONTRATADA, será retido o valor da multa/penalidade em discussão até a completa conclusão do processo.

8.10 A eventual demora ou inadimplência no cumprimento das obrigações pela CONTRATADA acarretará, além da imposição dos SLA´s previstos contratualmente, a aplicação das multas e demais penalidades determinadas em contrato, conforme processo administrativo de apuração de responsabilidades (Lei 8.666/93, artigo 86, §2º).

8.11 Em razão de sua responsabilidade contratual e extracontratual, os danos e prejuízos, inclusive determinados por ações judiciais ou atuações de órgãos administrativos, que penalizem o Banco decorrente de falhas na execução do contrato por parte da CONTRATADA, serão repassados a esta, conforme processo administrativo de apuração de responsabilidades (Lei 8.666/93, artigo 86, §2º).

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

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

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

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

8.15 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.

8.16 Uma vez configurada a "má qualidade" da prestação de serviço, com descumprimento do Acordo de Nível de Serviço, serão realizadas as referidas reduções expostas no Anexo I-K; independentemente da aplicação das sanções contratuais por caracterização do descumprimento.

9. FISCALIZAÇÃO

9.1 O Banpará efetuará, sob sua exclusiva competência e responsabilidade, a fiscalização dos serviços objeto do contrato, cabendo verificar, se no seu desenvolvimento, estão sendo cumpridas as suas cláusulas, bem como autorizar os pagamentos devidos e participar de todos os atos que se fizerem necessários para o fiel cumprimento do contrato.

9.2 A fiscalização atuará até o término do contrato e será exercida no interesse exclusivo do Banpará e sua atuação não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA quanto às suas obrigações e responsabilidades contratuais, inclusive quanto a terceiros, por qualquer irregularidade.

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

9.4 Os serviços, objeto deste Termo de Referência, serão fiscalizados conforme o caso, por um empregado ou por uma Comissão composta de no mínimo 3 (três) empregados do BANPARÁ, doravante denominada FISCALIZAÇÃO, com autoridade para exercer, como representante da Administração do BANPARÁ, toda e qualquer ação de orientação geral, acompanhamento e fiscalização da execução contratual.

10. PRAZO DE IMPLANTAÇÃO

10.1 O prazo máximo para a conclusão da implantação dos serviços contratados será de 120 (cento e vinte) dias após a aprovação pelo Banco do plano de implantação apresentado pela empresa CONTRATADA.

10.1.1. A CONTRATADA deverá requerer a prorrogação do prazo de implantação, em decorrência da complexidade das especificações técnico-funcionais requeridas pelo Banpará, indicando o prazo necessário, o qual não poderá ser superior a 30 (trinta) dias para a conclusão da implantação da solução contratada, na forma do art. 57, §1º da lei 8.666/93.

10.1.2. A prorrogação depende da anuência da Administração, nas hipóteses legalmente previstas, devendo ser motivada e celebrada mediante termo aditivo.

10.2 Até o final do prazo concedido, todo o processamento de cartões Banpará já deverá estar homologado para ser realizado pelo sistema da CONTRATADA.

10.3 Na Implantação dos serviços contratados no Banco, no desenvolvimento e implantação de novos produtos, a CONTRATADA deverá elaborar um cronograma e submetê-lo à área técnica responsável do Banco para avaliação.

10.3.1 O cronograma relativo ao Plano de Implantação dos serviços, o qual comtemplará dentre outras informações, as especificações técnico-funcionais contratados deverá ser elaborado e entregue **no prazo máximo de 07 (sete) dias úteis**, contados da assinatura do contrato. Os ônus decorrentes da elaboração,

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

apresentação e implementação (ações da contratada) serão de responsabilidade da CONTRATADA. Em caso de descontinuidade do seu sistema de processamento, a CONTRATADA deverá substituí-lo por um produto similar após aprovação pelo Banco, bem como deverá realizar a migração do banco de dados e todo desenvolvimento necessário para a continuidade do serviço com, no mínimo, a qualidade, segurança e a agilidade proporcionada pelo sistema descontinuado, sem nenhum ônus ao Banco, mantendo a integridade e continuidade da prestação de serviços.

10.4. Na hipótese de descumprimento, pela Contratada, dos prazos previstos nos itens 10.1 e 10.3.1, esta estará sujeita ao pagamento de multa estipulada no contrato, sem prejuízo das perdas e danos e lucros cessantes sofridos pelo Banco.

10.5. Ao término do contrato de processamento, ou em caso de rescisão contratual, se a Contratante optar pela migração do processamento para outra empresa, a Contratada deverá manter toda a Gestão do processamento, conforme este Termo de Referência e documentos anexos e, obrigatoriamente, participar da elaboração de um Plano de Transição Contratual, dando todo e integral suporte necessário para viabilizar a migração até a sua efetiva implantação, a ocorrer no prazo máximo de 120 (cento e vinte dias) dias no que se refere ao repasse das informações da base de dados do Banpará.

11. OBRIGAÇÕES

DA CONTRATADA:

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

11.1.1. Prestar os serviços especializados, por sua conta e risco, usando meio e pessoal próprio;

11.1.2. Responsabilizar-se pela integral prestação de serviços, inclusive quanto a possíveis assessorias na definição de processos, parâmetros e produtos, assim como na observância da legislação e regramentos em vigor;

11.1.3. Reparar ou corrigir, às suas expensas, no todo ou em parte, os vícios resultantes da má execução dos serviços objeto do Contrato;

11.1.4. Responder civil e penalmente por quaisquer danos materiais ou pessoais ocasionados ao BANPARÁ e/ou a terceiros na prestação dos serviços objeto deste contrato;

11.1.5. Providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pelo BANPARÁ na execução dos serviços contratados;

11.1.6. Efetuar o pagamento de seus empregados no prazo previsto na legislação, independentemente do recebimento da fatura;

11.1.7. Efetuar os pagamentos de todos os tributos, contribuições fiscais, parafiscais, trabalhistas e previdenciários que incidam direta ou indiretamente sobre o contrato firmado ou seu objeto, ficando, desde logo, convencionado que o BANPARÁ poderá descontar de qualquer crédito da CONTRATADA a importância correspondente a eventuais pagamentos desta natureza, que porventura venha a efetuar por imposição legal, podendo também, o BANPARÁ exigir, se e quando necessário, a apresentação dos respectivos comprovantes de quitação dos períodos anteriores;

11.1.8. Manter, durante a vigência do contrato, todas as condições de habilitação, incluindo a atualização de documentos de controle da arrecadação de tributos e contribuições federais e outras legalmente exigíveis, junto ao BANPARÁ;

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

11.1.9. Participar, através de representante legal com poderes para decidir em nome da empresa, de todas as reuniões e atividades de coordenação, planejamento, acompanhamento e avaliação que venham ser convocadas pelo BANPARÁ, a ocorrer nas dependências da CONTRATANTE sem que haja qualquer ônus financeiro adicional, obedecendo a calendário a ser negociado entre as partes, com regularidade de no mínimo uma reunião mensal, sem prejuízo da necessidade de reuniões extraordinárias de acordo com a necessidade da CONTRATANTE;

11.1.10. Manter, em seu quadro de funcionários e terceirizados, pessoal apto a prestar serviços com civilidade e cortesia com o pessoal do BANPARÁ; e que atendam aos seguintes requisitos:

a) Possuir bons princípios de urbanidade;

b) Possuir atitude, postura e comportamento condizentes com o decoro da profissão;

c) Pertencer ao quadro de empregados da CONTRATADA ou ao quadro de empregados das empresas subcontratadas, no caso de subcontratação.

d) Respeitar as normas internas do Banpará, assim como seu Código de Ética.

11.1.11. Não se estabelecerá qualquer vínculo de natureza trabalhista, previdenciária ou acidentária, entre o BANPARÁ e os funcionários da CONTRATADA, necessários à execução dos serviços contratados, ficando a cargo desta última todas as obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais, securitárias ou acidentárias, decorrentes do vínculo empregatício existente entre ela e seus funcionários. Ocorrendo qualquer reclamação trabalhista de qualquer destes funcionários, durante o período de vigência deste contrato, que de qualquer forma afete o BANPARÁ, a CONTRATADA assumirá prontamente, de forma integral e sem quaisquer limitações, todas as responsabilidades, isentando o BANPARÁ de forma expressa e inquestionável.

11.1.12. Executar os serviços previstos neste contrato através de pessoas idôneas, assumindo total responsabilidade por quaisquer danos ou faltas que as mesmas venham cometer no desempenho de suas funções, obrigando-se inclusive, a indenizar a CONTRATANTE por todos os danos e prejuízos que ocasionarem;

11.1.13. Dar ciência ao BANPARA, imediatamente, e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços, bem como prestar os esclarecimentos que forem solicitados pelo BANPARÁ, cujas reclamações se obriga a atender prontamente;

11.1.14. A CONTRATADA fornecerá arquivos financeiros que possibilitem ao BANPARÁ a disponibilização de informações para agências, via sistema, consulta de saldo de clientes e automatização da transferência de dados monetários e cadastrais para o sistema de controle de prejuízo. Os mesmos deverão ser parametrizados em conformidade com a definição da CONTRATANTE. Tais dados não se confundem com os assentamentos contábeis;

11.1.15. A CONTRATADA fica obrigada a reparar os danos causados por ela e/ou por seus funcionários ao BANPARÁ, em razão do serviço contratado, desde que o mesmo tenha sido prestado em desacordo com os padrões de qualidade acordados entre as partes.

11.1.16. A CONTRATADA não poderá, em nenhuma hipótese, utilizar e/ou disponibilizar para terceiros os dados e relações de portadores dos cartões de emissão do BANPARÁ, para qualquer finalidade que seja, incluindo mala-direta ou outro tipo de comunicação, oferta de produtos e serviços, etc.

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

11.1.17. A CONTRATADA deverá disponibilizar completa infra-estrutura computacional, operacional e de pessoal, no intuito de atender todos os padrões de qualidades e diferenciais dos cartões do BANPARA, nos moldes definidos expressamente neste instrumento e seus ANEXOS;

11.1.18. Prestar serviço de manutenção de Sistema e adequação de Software aplicativo às necessidades do BANPARÁ - desenvolvimento de rotina, Interface e aperfeiçoamento - bem como na realização de alterações por determinação das bandeiras ou por mudanças na política econômica ou ainda, de ordem legal;

11.1.19. Manter os arquivos necessários exigidos pelas MASTERCARD e VISA Internacional e pela legislação aplicável;

11.1.20. Fornecer treinamento de implantação, por sua conta, para os funcionários do BANPARÁ designados como responsáveis pelos cartões. O local para treinamento deverá ser nas instalações do BANPARÁ.

11.1.21. Assessorar o BANPARÁ em todos os serviços relacionados à administração de cartão de crédito;

11.1.22. Comprovar, sempre que solicitado pelo BANPARÁ, o pagamento dos tributos que incidirem sobre a execução dos serviços prestados;

11.1.23. Submeter à apreciação e aprovação prévia do BANPARÁ qualquer serviço que envolva remuneração, seja a terceiros, seja a CONTRATADA, cujos preços não estejam previstos no contrato. Nesta hipótese de não previsão contratual, a contratação e pagamento de tais serviços somente poderão ser realizadas após a edição e assinatura de Termo Aditivo contratual, nos termos da Lei n. 8.666/93.

11.1.24. Manter o padrão de qualidade exigido pelo mercado e pelas BANDEIRAS, relativamente aos serviços contratados e à expedição de “Welcome Kit”, que deverá ser previamente aprovado pelo BANPARÁ;

11.1.25. Disponibilizar, através de teleprocessamento, todos os dados relativos à movimentação de cada conta, possibilitando ao BANPARÁ trabalhar esses dados para a apuração de rentabilidade por agência, conta e modalidade de cartão, em “layout” aprovado pela CONTRATANTE, tornando inteligível as informações repassadas.

11.1.26. Com o objetivo de assegurar que todas as condições acordadas estejam sendo cumpridas para a prestação dos serviços, a CONTRATADA concorda que o BANPARÁ, audite, quer por funcionários próprios ou por terceiros contratados, durante o horário comercial e mediante prévia comunicação à CONTRATADA, todos os serviços prestados ao BANPARÁ, utilizando recursos próprios ou auditores independentes.

11.1.27. Deverá a contratada arcar com todos os custos referentes a todas as necessidades tecnológicas, para efetivação dos serviços contratados, como sistemas, integração destes aos legados do Banco, aquisição de links e equipamentos de comunicação e demais equipamentos necessários à efetiva prestação dos serviços.

11.1.28. Observar as normas e instruções dos órgãos reguladores (dentre estes, o Conselho Monetário Nacional e o Banco Central do Brasil), assim como das BANDEIRAS, relativo a prestação de serviço objeto deste Termo de Referência; obrigando-se a adequar seus sistemas, processos, relatórios e qualquer outro artefato as citadas diretrizes regulatórias;

11.1.29. Observar as normas e procedimentos internos do BANPARÁ no que se refere à segurança (Política de Segurança, conforme Anexo IX deste Termo) e sigilo dos dados manuseados, bem como no que é pertinente à documentação (termo de confidencialidade), sobre os quais se obriga a dar ciência a seus funcionários, que tiverem acesso nas dependências do Banco, e aos que possuírem acesso remoto;

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

11.1.30. Observar as normas e procedimentos internos do BANPARÁ no que se refere aos REQUISITOS DE SEGURANÇA PARA OS CONTROLES DE ACESSO AOS SISTEMAS INFORMATIZADOS, conforme Anexo VI deste Termo;

11.1.31. Observar as informações indicadas no MODELO DE TELA PARA CONTROLES DE ACESSO AOS SISTEMAS INFORMATIZADOS, conforme Anexo VIII deste Termo, disponibilizando as informações que constam no modelo. Caso a CONTRATADA possua um sistema diferente, o mesmo deverá ser homologado entre as partes, inclusive o "layout" de apresentação dos dados e informações;

11.1.32. Observar as informações indicadas nos MODELOS DE TELA PARA OS SISTEMAS INFORMATIZADOS DO BANPARÁ, conforme Anexo VIII deste Termo, disponibilizando as informações que constam no modelo. Caso a CONTRATADA possua um sistema diferente, o mesmo deverá ser homologado entre as partes, inclusive o "layout" de apresentação dos dados e informações;

11.1.33. Não subcontratar, os seguintes objetos desta contratação: Processamento, Prevenção a Fraude, "Back Office" (contabilidade, suporte e gestão operacional, intercâmbio), sendo que caso a CONTRATADA deseje subcontratar qualquer outra parte do objeto deste Termo, será obrigatória a anuência da CONTRATANTE;

11.1.34. Manter garantia contra bugs (falhas de programação);

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

11.1.36. Dar ciência ao BANPARÁ, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade verificada na execução dos serviços;

11.1.37. Manter absoluto sigilo quanto às informações contidas nos equipamentos, documentos e/ou materiais manipulados por seus empregados, dedicando especial atenção à sua guarda, permitindo que este, a qualquer tempo, fiscalize o seu uso;

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

DO BANPARÁ:

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

11.2.1. O BANPARÁ será responsável pela definição dos parâmetros a serem aplicados pela CONTRATADA e necessários à prestação dos serviços contratados. Ressalte-se que tal responsabilidade é independente, não isentando a CONTRATADA de responsabilidades quando verificado que a definição errônea dos parâmetros decorreu a má-prestação de serviços de consultoria ou assessoria qual se obrigou;

11.2.2. Comunicar à CONTRATADA, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, toda política mercadológica que produza significativas alterações na base de usuários e/ou estabelecimentos, ou ainda nos fluxos operacionais, necessitando, assim, investimentos ou adequações da estrutura operacional da CONTRATADA;

11.2.3. Cumprir, durante o prazo do contrato, inclusive no período de prévio aviso,

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

todas as disposições contratuais;

11.2.4. Definir as políticas de preços (anuidades e outras taxas devidas pelos TITULARES do cartão), encargos, concessão de crédito, cobrança e estratégias de "marketing", sendo que a contratada prestará assessoramento a contratante nesses aspectos;

11.2.5. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato;

11.2.6. Permitir que o pessoal credenciado da CONTRATADA tenha livre acesso ao local de execução dos serviços ora contratados;

11.2.7. Fornecer à CONTRATADA todas as informações que esta necessitar para poder cumprir adequadamente o contrato;

11.2.8. Não utilizar os empregados da CONTRATADA em outras atividades que não as especificadas em contrato.

11.2.9. Efetuar o pagamento mensalmente da nota fiscal/fatura apresentada pela CONTRATADA, conforme o prazo e as condições estabelecidas.

12. PRAZO DO CONTRATO

12.1. O contrato terá vigência de 12 (doze) meses, prorrogáveis até o limite previsto na Lei n. 8.666/93.

13. MOTIVOS PARA RESCISÃO DO CONTRATO

13.1 Além das hipóteses previstas na Lei 8.666/93, constituem motivos para a rescisão do Contrato, se a contratada:

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

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

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

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

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

13.1.6 Promover a lentidão do seu cumprimento, levando o BANPARÁ a comprovar a impossibilidade da conclusão dos serviços nos prazos estipulados;

13.1.7 Promover o atraso injustificado no início da prestação dos serviços.

14. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

14.1 Os cartões descritos no objeto são produtos da CONTRATANTE, sendo de sua total responsabilidade todas as decisões mercadológicas e estratégicas. Do mesmo modo, receitas e despesas operacionais dos cartões inerentes ao próprio negócio (não dos serviços de administração operacional, prestados pela contratada, também objeto deste contrato), pertencem à contratante. Assim, as receitas de anuidades, taxas de desconto, juros, encargos de financiamento e mora, e demais receitas operacionais não decorrentes deste contrato, bem como as despesas de vendas, financeiras, as decorrentes de fraude, inadimplemento e quaisquer outras despesas operacionais não decorrentes do contrato, são

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

todas da CONTRATANTE, que também é a única proprietária do banco de dados constituído pelas informações cadastrais fornecidas pelos titulares dos cartões. À CONTRATADA cabe a administração operacional do processo, acatando as normas mercadológicas, estratégicas e financeiras ditadas pela CONTRATANTE, respeitados os limites contratuais e legais. A CONTRATADA é responsável pela segurança e manutenção do sigilo da base de dados.

14.2 As partes acordam que a CONTRATADA não será responsável por eventuais insucessos mercadológicos, financeiros ou de qualquer outra natureza dos cartões de emissão da CONTRATANTE, desde que o fato gerador do resultado não decorra de ato atribuível e devidamente comprovado, de funcionários e/ou prepostos da CONTRATADA e nem falhas de prestação de serviço – incluindo consultoria e assessoria objeto deste Termo.

14.3 As alterações contratuais só serão válidas se processadas por escrito, através de Termos Aditivos, devidamente assinados e rubricados pelos representantes legais da contratante.

14.4 Os entendimentos mantidos pelas partes deverão ser sempre por escrito, ressalvados os casos determinados pela urgência, quando deverão ser confirmados posteriormente, por escrito, dentro das 72 (setenta e duas) horas seguintes.

14.5 Os sistemas de computador ("softwares"), utilizados pela contratada para a execução do contrato, deverão ser da contratada, ou de terceiros, devidamente licenciados para uso.

14.6 O Contrato juntamente com este Termo de Referência e anexos, o Edital, seus respectivos anexos, serão os únicos instrumentos legais e reguladores dos serviços.

14.7 Estará isenta a CONTRATADA de incidir em qualquer reparação de danos, nos casos de utilização de cartão que tenha sido objeto de furto, roubo ou clonagem, salvo se ela conceder autorização para transação de compra e/ou saque com cartão bloqueado.

14.8 A CONTRATADA, em conjunto com o BANPARÁ participará de todas as negociações relativas a apuração de prejuízo, provendo todos os meios de provas necessários, no intuito de apurar e avaliar os aludidos prejuízos.

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

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

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

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

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

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

14.14 Para se garantir o fiel cumprimento de todas as cláusulas e condições do contrato, a CONTRATADA deverá optar por uma das modalidades de garantia previstas nos incisos de I a III, do parágrafo primeiro, do art. 56, da Lei Nº 8.666/93.

14.15 Fica a critério do Banpará, solicitar a qualquer momento a atualização dos REQUISITOS DE SEGURANÇA PARA OS CONTROLES DE ACESSO AOS SISTEMAS INFORMATIZADOS para versões posteriores, conforme Anexo VI deste Termo.

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

14.16.1 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];

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

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

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

14.16.5 Balanço Patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais, quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data da Sessão Pública. 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:

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

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

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

OBS1: Ainda que o licitante apresente índices econômicos inferiores a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral, Solvência Geral e Liquidez Corrente, será considerado habilitado comprovando que possui capital social mínimo ou patrimônio líquido mínimo de 10% (dez por cento) do valor da contratação.

OBS2: 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.**

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

15. COMPATIBILIDADE PLATAFORMA DE SOFTWARE BANPARÁ

- Modelo de três ou mais camadas
- Arquitetura: Orientada a Serviço, WEB, Mobile
- Paradigma de Desenvolvimento: Orientado a Componentes, Orientação a Objeto ou Estrutural.
- Banco de Dados: Relacional SQL Server 2008 - Transact-SQL ou superior.
- Protocolos de Comunicação: TCP/IP;
- Sistema Operacional: Família Windows server 2012 e/ou superior

16. HORÁRIO DE SERVIÇOS NAS INSTALAÇÕES DO BANPARÁ

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

17. SIGILO DAS INFORMAÇÕES

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

17.2 "Informações Confidenciais" significam os dados ou informações confidenciais desenvolvidas ou adquiridas pelo BANPARÁ ou pela Licitante vencedora e cuja divulgação ou utilização não autorizada, por qualquer das partes, poderá ser prejudicial a um ou a outro.

17.3 O BANPARÁ e a Licitante vencedora tratarão sigilosamente todas as informações confidenciais, produtos e materiais que as contenham, não podendo ser copiados ou reproduzidos, publicados, divulgados ou de outra forma colocados à disposição, direta ou indiretamente, de qualquer pessoa, a não ser empregados, agentes ou contratados do BANPARÁ e/ou da Licitante vencedora que deles necessitem para desempenhar as suas funções no Banco, sem que para tanto seja devido o consentimento prévio do BANPARÁ ou comunicado da Licitante vencedora.

17.4 As partes se obrigam a instruir sua equipe e prepostos a respeito das presentes disposições, as quais deverão ser observadas mesmo após o término ou cancelamento do futuro CONTRATO.

18. RELATÓRIOS DE ACOMPANHAMENTO

18.1 A comprovação do desenvolvimento dos serviços será feita por meio de Relatórios de Acompanhamento Mensal encaminhados ao Banpará, em língua portuguesa de acordo com os padrões ortográficos vigentes durante a execução do contrato conforme a seguir:

18.1.1 Elaboração e encaminhamento em meio impresso, magnético e digital de acompanhamento mensal, detalhando e documentando as atividades desenvolvidas no mês anterior, os quais deverão ser emitidos pelo sistema de gerenciamento de projetos e atividades a ser disponibilizado pela CONTRATADA;

18.1.2 Poderão constar dos relatórios de acompanhamento mensais tantos anexos quantos forem necessários, a critério da CONTRATADA, para documentar as atividades desenvolvidas.

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

19. DAS SANÇÕES CONTRATUAIS

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

a) Advertência;

b) Multa;

c) Suspensão temporária de participar de licitações e impedimento de contratar com o BANPARÁ, por prazo não superior a 5 (cinco) anos;

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

19.2 A sanção de advertência poderá ser aplicada nas hipóteses de:

a) Descumprimento parcial das obrigações e responsabilidades assumidas contratualmente, inclusive as que decorrem de SLA´s;

b) Outras ocorrências que possam acarretar transtornos ao desenvolvimento dos serviços do CONTRATANTE, a critério do CONTRATANTE, desde que sua gravidade não recomende a aplicação de multa ou penalidade mais grave.

19.3 A multa poderá ser cominada em razão do atraso injustificado no cumprimento do objeto, de prazos estipulados ou descumprimento de obrigações contratuais, sendo os prazos de aplicação das multas, definidos nesta seção, consideram-se dias corridos, nas seguintes hipóteses e percentuais:

a) Multa de 1% (um por cento), por dia de atraso, pelo descumprimento dos prazos relativos à implantação da solução e/ou dos links de comunicação, aplicável sobre o valor a ser desembolsado para a respectiva implantação. Nesta hipótese, o atraso injustificado por período superior a 30 (trinta) dias caracterizará o descumprimento total da obrigação, punível com multa de 10% (dez por cento) apurada sobre o valor global estimado do contrato, ficando a critério da Administração a rescisão contratual na forma do Art. 78 da Lei 8.666/93.

b) Na hipótese de situações de gravidade de descumprimento de itens concernentes ao Anexo I-K – Níveis de Serviço Especificado (SLA) e de descumprimento reiterado, a pena será elevada a multa de 10% (dez por cento), ficando a critério da Administração a rescisão contratual na forma do Art. 78 da Lei 8.666/93.

c) Multa de 10% (dez por cento) aplicável sobre o valor apurado para pagamento no mês em que se verificar a ocorrência faltosa, nas demais violações ou descumprimentos de cláusula(s) ou condição(ões) estipulada(s) neste Termo de Referência.

d) Multa de 10% (dez por cento), aplicável sobre o preço global contratado, em caso de inexecução total deste Contrato, sem prejuízo das perdas e danos e lucros cess antes sofridos pelo Banco. Considera-se, ainda, como inexecução total do Contrato:

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

i. A recusa do CONTRATADO em 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;
ii. O descumprimento reiterado das obrigações contratuais e exigências estabelecidas no termo de referência, anexo I do Edital;
iii. Não adimplemento, pelo CONTRATADO, de seus encargos fiscais e comerciais resultantes da adjudicação desta licitação;
iv. A recusa do CONTRATADO em 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;
v. A não manutenção, pelo CONTRATADO, no curso do contrato, das condições de habilitação, o que será aferido periodicamente pelo CONTRATANTE, nos termos do art. 55, XIII da Lei nº 8.666/93;
vi. A subcontratação em desconformidade com as condições estabelecidas no Termo de Referência.

19.4 As multas poderão ser aplicadas cumulativamente com as sanções de advertência, suspensão temporária ou declaração de inidoneidade, bem como, com a multa por rescisão contratual.

19.5 As multas devem ser recolhidas, ou seu valor ser debitado cautelarmente de valores devidos à CONTRATADA, no prazo de dez dias corridos, contados da notificação, após apuração em processo administrativo em que seja garantida à CONTRATADA ampla defesa e o contraditório.

19.6 Quando a soma do valor total das multas, reduções de faturas previstas no Anexo I-K – Níveis de Serviço Especificado (SLA) e demais sanções pecuniárias, aplicadas cumulativamente, no período de doze meses, excederem a 30% do valor total do contrato, poderão ser tomadas ações administrativas com vistas à rescisão do contrato, por inexecução parcial, sem prejuízo da aplicação das demais sanções previstas.

19.7 Será aplicada multa, sobre o valor total do contrato, equivalente a 0,005%, por demanda decorrente de abertura de chamados por defeito ou vício do produto ou serviço, com prazo de atendimento vencido em mais de dez vezes o prazo máximo estabelecido para conclusão. A multa será aplicada mensalmente enquanto a demanda não for concluída.

19.8 A aplicação das penalidades aludidas nesta cláusula não obsta que o CONTRATANTE rescinda unilateralmente o contrato e aplique as demais sanções, quando constatado por meio de processo administrativo, no qual será assegurado contraditório e ampla defesa, o descumprimento das obrigações previstas contratualmente, por fato imputável exclusivamente à CONTRATADA.

19.9 As demais penalidades serão aplicadas nos termos da Lei e do Contrato.

ANEXO I-A

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

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

1. Para o controle de processamento de Portadores/Clientes dos cartões Banpará, assim como as manutenções sistêmicas e interface, a CONTRATADA deverá observar os seguintes parâmetros obrigacionais:

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

1.2. Enviar os cartões devidamente **BLOQUEADOS** aos clientes, sendo necessário o desbloqueio dos mesmos, via Central de Atendimento ou na agência, para sua utilização, a critério do cliente;

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

1.4. Emitir o Extrato/Fatura Envelopada, Postagem e Controle desses procedimentos, com opção de envio por e-mail;

1.5. Renovar de forma automática os cartões ativos, conforme política de negócio estabelecida pela contratante com opção de bonificação por uso/ativação, assim como bloquear automaticamente o cartão anterior, depois de concluída a liberação do novo cartão.

1.6. Alterar os dados cadastrais através de meios magnéticos, transmissão de dados ou digitação on-line;

1.7. As contas canceladas deverão ser mantidas na base de dados, conforme definição da contratante, e ser faturadas mensalmente como contas inativas, até expurgo. Após exclusão da base não deve ser gerado custo à contratante.

1.8. Envelopar, junto com a fatura ou Welcome Kit, newsletter, comunicados e folhetos promocionais, com armazenamento e controle de estoque, sem custo adicional para a contratante;

1.9. Disponibilizar alternativas de datas de vencimento de faturas;

1.10. Possibilitar o débito automático em conta corrente;

1.11. Receber, por meios magnéticos e transmissão de dados, as transações de pagamentos de fatura/extrato, pagamento avulso, débito em conta e saques;

1.12. Receber, por meios magnéticos e transmissão de dados, as transações de pagamentos, através de arquivos, para liberação do limite de crédito do cliente, para liberação "on-line/real-time" do limite de crédito do cliente. A recomposição do limite aqui referenciado não incluirá os pagamentos efetuados através de boleto bancário;

1.13. Realizar intercâmbio e liquidação nacional e internacional;

1.14. Comunicar a empresa contratante, gerando arquivo com informações de todos clientes com cartões inativos, até 60 (sessenta) dias antes do vencimento do plástico;

1.15. Controlar financiamentos de rotativos, parcelados, saques em dinheiro, com opções de juros diferenciados em função do uso/ativação do cartão e pela natureza da operação, devendo possuir ainda, tabelas pré-definidas para cálculo de pagamento mínimo de forma automática;

1.16. Permitir cálculo de encargos com possibilidade de alterações de taxas, de forma instantânea e simultânea para toda a carteira ou a cada ciclo de faturamento;

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

1.17. Efetuar controle e cobrança de anuidades com opção de pagamento nas formas à vista, parcelada ou data marcada por opção da contratante ou na realização da primeira compra ou saque em dinheiro;
1.18. Dispor de controles de cartões de afinidades e outros com opção de programas de recompensa por utilização, podendo processar diferentes tipos de cartões, inclusive de um mesmo cliente no mesmo grupamento de controle;
1.19. Possibilitar, temporariamente, a utilização de preços e taxas diferenciados por grupos de clientes, conforme parâmetros definidos pela contratante;
1.20. Disponibilizar toda e qualquer documentação relativa ao cartão, necessária à cobrança, incluindo emissão de 2ª via de extratos/faturas por correio, fax, internet ou outras tecnologias que forem disponibilizadas;
1.21. Dispor de sistema de análise do comportamento da conta do cliente, permitindo definir tratamentos diferenciados por grupos de clientes ou tipos;
1.22. Disponibilizar todas as informações financeiras de cada conta/cartão, possibilitando a Contratante à mensuração da rentabilidade de cada cliente. As informações financeiras deverão contemplar os parâmetros definidos no Contrato realizado entre o cliente e o Banpará, distinguindo-se das informações e relatórios contábeis.
1.23. Disponibilizar para os cartões inadimplentes, inclusão e exclusão no Boletim de Proteção;
1.24. Realizar os lançamentos contábeis de ajustes, necessários, quando do cancelamento dos cartões, e ainda nos casos de realização de renegociação do saldo devedor pela contratante;
1.25. Receber as informações de transferências de clientes inadimplentes para prejuízo, excluindo-os da base de dados, efetuando todos os lançamentos contábeis necessários, gerando arquivos compatíveis com os sistemas de contabilidade e operacional dos Cartões do Banpará;
1.26. Disponibilizar relatórios e arquivos de informação da situação dos clientes inadimplentes;
1.27. Disponibilizar consulta no sistema de informações discriminando todas as compras/saques realizados pelo cliente, encargos da operação, indicando, ainda, as respectivas datas das compras/saques, inclusive a do zeramento da fatura;
1.28. Viabilizar informações e arquivos de demonstração da evolução do débito dos clientes;
1.29. Disponibilizar sistema e equipe de prevenção à fraude, permanente, 24 horas por dia, 7 dias por semana, bem como monitoramento e apoio, com utilização da mais moderna ferramenta que a contratada dispuser, montando processos individuais, além de relatórios estatísticos e de provisão, mensais, auxiliando na definição de políticas para minimizar as perdas referente às fraudes;
1.30. Ter equipe própria de prevenção à fraude que trabalhe individualmente ou em conjunto com os adquirentes;
1.31. Realizar todas as interfaces necessárias com o sistema do Banco, possibilitando à contratante efetivar a conciliação dos dados da planilha de faturamento sobre a prestação de serviços apresentados pela empresa de processamento (contratada);
1.32. Viabilizar sistema de forma automatizada para os processos e rotinas operacionais básicos para a funcionalidade do produto Cartão de Crédito incluindo, sempre que necessárias, interfaces com os sistema do banco e treinamento operacional;
1.33. Disponibilizar aos clientes portadores de Cartão, a prestação de serviço para fornecimento de informações, como extrato/fatura (atual e anteriores e próxima), limite de crédito e limite disponível, bloqueio, saldo e outros através da Internet;

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

1.34. Dispor mensalmente à contratante relatórios e arquivos, segmentados por Agência, dos clientes inadimplentes, indicando o valor dos débitos (inclusive discriminando os valores referentes às parcelas vincendas de compras parceladas);
1.35. Receber as interfaces cadastrais e financeiras, separadas de forma a agilizar os processos e reduzir o prazo de entrega do cartão ao cliente;
1.36. Adequar seus sistemas para receber ou enviar toda e qualquer interface objetivando a renegociação do cartão inadimplente, sua transferência para prejuízo ou perdas de acordo com as políticas e os sistemas operacionais da contratante, assim como respeitando os parâmetros definidos no Contrato entre cliente e Banpará;
1.37. Disponibilizar, no tempo exposto nas requisições formuladas pelo Banpará, arquivos com todas as informações necessárias sobre os clientes com cartões de crédito, nas especificações e "layout" que vierem a ser solicitadas pela Receita Federal, Banco Central do Brasil ou outros órgãos reguladores;
1.38. Prover rotinas de processamento de autorização de Transações Nacionais e Internacionais automática e ininterruptamente;
1.39. Disponibilizar relatórios e sistemas de informações gerenciais de forma automatizada e de acordo com os parâmetros definidos pela contratante, sempre atendendo a sua Política de Crédito, normativos dos órgãos reguladores e parâmetros definidos nos instrumentos contratuais realizados entre clientes e Banpará;
1.40. Disponibilizar Serviço de Central de Retenção de Cartões com operadores especializados em atender eventuais solicitações de cancelamento de cartões. O serviço será realizado de acordo com a política e procedimentos a ser definida pela contratante em conjunto com a contratada;
1.41. Emitir e enviar cartas de "follow up" e duas cartas de cobrança, de acordo com os parâmetros e prazos definidos pela contratante, diretamente ao endereço do cliente;
1.42. Disponibilizar Suporte Operacional a Atendimento Telefônico (Pesquisa, Microfilme, Cópias de Documentos), podendo subcontratar desde que haja anuência prévia da contratada;
1.43. Disponibiliza Controle Operacional;
1.44. Efetuar a codificação, digitação, contabilização, fechamento de movimentos contábeis e financeiros, controle de pendência, fornecendo diariamente relatórios e arquivos magnéticos de todas as transações efetuadas, de acordo com o plano de contas fornecido pela contratante;
1.45. Providenciar emissão de nova via de cartão, após a geração do arquivo de embosso quando solicitado pelo Cliente ou contratante, e enviar no prazo máximo de até **10 (dez) dias para trâmite normal, postando no correio ou equivalente em até 02 (dois) dias quando solicitada urgência;**
1.46. Disponibilizar cópia de avisos de recebimentos, de acordo com o prazo definido entre as partes, inclusive quando a entrega ocorrer nas agências de relacionamento do cliente;
1.47. Disponibilizar,via sistema, informações (Extrato) que permitam ao cliente efetuar pagamento espontâneo, através de formulário de Pagamento Avulso;
1.48. Disponibilizar via internet, no mesmo ambiente de geração da fatura do cartão de crédito, uma Cartilha de Educação Financeira, elaborada pela CONTRATANTE, possibilitando-se ao cliente a sua visualização e impressão.
1.49. Dispor em seu sistema de processamento a opção de Limite Reservado, além do Limite Compartilhado, para os Cartões Adicionais, para a correta migração dos cartões com esta funcionalidade.
1.50. Dispor em seu sistema de processamento a opção de Limite Emergencial de Crédito;

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

1.51. Disponibilizar outras rotinas operacionais que se fizerem necessárias para atender todos os processos relativos ao produto cartão de crédito, da concessão à sua liquidação, sem custo adicional para a contratante;
1.52. Prestar assessoramento no que se refere à criação, produção e confecção de material promocional, bem como de “telemarketing”, podendo subcontratar desde que haja anuência prévia da Contratante;
1.53. Promover o processamento das contas e a renovação de seus respectivos cartões titulares e adicionais, conforme parâmetros definidos pela contratante;
1.54. Proceder alterações cadastrais (endereço para entrega de fatura/cartão) e data de vencimento da fatura quando solicitadas pelos clientes ou pela contratante;
1.55. Incluir/excluir cartões em Boletim de Proteção, conforme critérios da(s) bandeira(s) e da contratante;
1.56. Processar as solicitações, efetuadas pela contratante, referentes a alterações de taxas de juros e limites de crédito;
1.57. Processar e autorizar as transações, de acordo com os prazos e especificações definidas pelos adquirentes e bandeiras, com atualização permanente dos processos de autorização e validação das transações, incluindo:
a) Códigos de Segurança CVV/CVC I e CVV/CVC II;
b) Validação da integridade da trilha magnética;
c) Monitoração de “bins” e “stand in”.

1.58. Receber, validar e processar o movimento diário gerado pelas bandeiras e adquirentes contendo as transações;
1.59. Realizar, controlar e validar os processos de faturamento, liquidação, vencimento, inadimplência, perda de crédito e contábil, gerando interfaces para os sistemas do Banpará.
1.60. Tratar, gerenciar e agendar as transações nacionais e internacionais, obedecendo aos prazos operacionais para:
a) Rotativo;
b) Parcelado com juros;
c) Parcelado sem juros;
d) Outros.

1.61. Disponibilizar, quando solicitado pela contratante, opções de cadastramento de juros e encargos diferenciados por cliente, com possibilidade de alterações instantâneas e simultâneas;
1.62. Controlar e cobrar, quando solicitado pela contratante, anuidades diferenciadas por cliente, com opções de pagamento nas formas à vista ou parcelada, inclusive para adicionais, com possibilidade de alterações instantâneas e simultâneas;
1.63. Controlar, isentar, e/ou reduzir anuidades por cliente, quando solicitado pela contratante, com possibilidade de alterações instantâneas e simultâneas e opção de estorno parcial ou total das referidas anuidades;
1.64. Receber, identificar e processar os pagamentos efetuados pelos clientes por meio das interfaces geradas pela contratante.
1.65. Processar os pagamentos de faturas efetuados na forma de débito em conta corrente, acatando cadastramento e descadastramento, gerando e recebendo as interfaces para os sistemas da contratante;
1.66. Converter valores de consumo em pontuação, de acordo com o Programa de Recompensas Banpará (programa de recompensas - ANEXO I-J);

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

1.67. Controlar datas de corte e vencimento das faturas;
1.68. Disponibilizar flexibilização das datas de vencimento das faturas, conforme solicitação da contratante;
1.69. Validar diariamente as informações relacionadas ao movimento de faturamento, assegurando o correto lançamento nas contas e os respectivos registros contábeis;
1.70. Imprimir, envelopar e postar as faturas;
1.71. Tratar os cartões devolvidos pelos correios, enviando-os via SEDEX/Equivalente para as respectivas Agências Banpará nas quais os portadores dos cartões devolvidos são correntistas, conforme orientação da contratante.

ANEXO I-B

DA CENTRAL DE ATENDIMENTO

1. Para a prestação de serviços da Central de Atendimento, a contratada deverá atender aos seguintes parâmetros obrigacionais:
1.1. O serviço deverá ser fornecido pela contratada, em suas instalações, com seus próprios funcionários, ou subcontratados.
1.2. Disponibilizar Central de Atendimento DDG (gratuita), inclusive para ligações de aparelhos celulares, disponível de forma exclusiva, com equipe e equipamento próprios 24 horas por dia, 7 dias por semana, para atendimento aos Clientes dos Cartões e aos Funcionários da contratante.
1.3. Para atendimento às ligações originadas na Grande Belém, a contratante, ao seu critério, poderá avaliar a implementação do Serviço de Discagem “não gratuita” com tarifa diferenciada (como o prefixo 4004, por exemplo);
1.4. A Central de Atendimento da Contratada deverá estar em conformidade com o Decreto n. 6.523, de 31/07/2008 e demais normativos legais de regulação de Centrais de Atendimento;
1.5. Disponibilizar Linha telefônica disponível para ligações internacionais a cobrar;
1.6. Disponibilizar autorizações nacionais e internacionais 24 horas por dia, 7 dias por semana;
1.7. Disponibilizar retaguarda de apoio à central de atendimento (cópia de documentos, pesquisas diversas);
1.8. Possuir equipamento para monitorar a performance completa da central de atendimento;
1.9. Apresentar demonstrativo mensal de comprovação do padrão de qualidade básico nas atividades de atendimento a clientes;
1.10. Fornecer mensalmente relatórios estatísticos informando os principais motivos do contato do cliente;
1.11. Fornecer mensalmente relatório estatístico por dia e horário de chamadas abandonadas por desistência ou falta de atendimento;
1.12. Disponibilizar “Ilha de Retenção” de clientes para solicitações de cancelamento de cartões com pessoal treinado especificamente para este fim. O Atendimento para retenção de clientes deverá ser efetuado por equipe específica com capacidade de argumentação, realização de negociações e revenda dos produtos.
1.13. Todas as ligações serão 100% gravadas e deverão ser disponibilizadas para consulta, em caso de solicitação da contratante. O arquivo de gravação deverá ter extensão compatível para a reprodução em softwares básicos disponibilizados em microcomputadores ou em software licenciado específico fornecido sem custo adicional pela contratada para instalação nos micros da contratante;

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

1.14. Deverão ser mantidas cópias de segurança de todas as informações gravadas e registradas referentes aos Atendimentos realizados;

1.14.1. Os registros e gravações deverão ser mantidos durante todo o período da vigência do contrato e, ao término do mesmo, deverão ser repassados à contratante. Caso as extensões dos arquivos somente permitam a leitura e reprodução por softwares exclusivos da contratada, esta deverá convertê-los de maneira que seja possível sua leitura e reprodução por meio de softwares genéricos disponíveis para compra no mercado de informática;

1.14.2. Disponibilizar "Ilha específica" para tratamento do assunto Programa de Recompensas Banpará;

1.15. As propostas de construção ou alteração dos roteiros de atendimento ("scripts") serão apresentadas pela contratada para homologação pela contratante;

1.16. Todos os atendimentos deverão ser realizados, em princípio, pelo Atendimento Eletrônico, por meio de URA, sendo derivados, posteriormente, para o Atendimento Assistido, por meio de Atendentes, de acordo com a opção teclada pelo cliente;

1.17. O Atendimento Assistido da "Ilha" da contratante será realizado por Operadores generalistas, sendo transferido para ilhas especializadas de acordo com a natureza da demanda: Programa de Recompensas Banpará ou Retenção;

1.18. Deverá ser possível a transferência imediata da ligação entre as "Ilhas de Atendimento" da contratante;

1.19. Além das Ilhas responsáveis pelo Atendimento aos Clientes, deverá ser disponibilizada uma estrutura de suporte, responsável pela realização de atividades de retaguarda da operação;

1.20. Todos os Atendimentos Eletrônicos deverão ser registrados e armazenados e deverão ser disponibilizados para consulta (sob a forma de arquivo ou relatório), em caso de solicitação da contratante;

1.21. Serviços a serem disponibilizados pela Central de Atendimento, devem atender, no mínimo:

a) Informações sobre saldo, lançamentos e movimentações;
b) Detalhamento da fatura;
c) Solicitação de fatura e 2ª via para pagamento, com envio por fax;
d) Desbloqueio de Cartão;
e) Bloqueio de Cartão por perda, roubo ou extravio;
f) Informações sobre limite de crédito e saque;
g) Informações sobre o Programa de Recompensas Banpará;
h) Informações sobre campanhas e promoções para clientes dos Cartões Banpará, disponibilizadas pela contratante e/ou pela bandeira. As informações deverão ser disponibilizadas pela contratante à contratada, no caso de não constar nos site da contratante ou da bandeira;
i) Informações sobre remessa e devolução de Cartões;
j) Localização de Cartões remetidos;
k) Acatar solicitação de Cartões Emergenciais, de acordo com os parâmetros estabelecidos pela contratante;
l) Datas de vencimento e alterações cadastrais;
m) Locais para pagamento das faturas;
n) Taxas de financiamento;
o) Cotações do dólar;

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

p) Valores de anuidade;
q) Taxas de serviços;
r) Inclusão no Boletim de Proteção, em casos de bloqueio por perda, roubo ou extravio;
s) Alteração de endereço de cliente;
t) Reemissão de cartões;
u) Reinicialização de senha de acesso à URA;
v) Informações e orientações sobre pagamentos não processados e não reconhecidos, processados a maior, a menor ou em duplicidade;
w) Informações e orientações sobre compras e/ou saques não reconhecidos e diferenças de cotação de dólar;
x) Estorno de juros e multas indevidos, de acordo com parâmetros estabelecidos pela contratante;
y) Verificação do cliente e confirmação de dados cadastrais e/ou de outros dados para inibir fraudes, liberando a transação se for o caso;
z) Solicitação de Cartão Adicional pelo Titular, e repasse do pedido para a contratante para efetivação;
aa) Informações e orientações sobre pagamentos de contratos em processos de cobrança e/ou acordo;
bb) Informação quanto ao número do cartão para bloqueio em casos de perda, roubo ou extravio, ou, ainda, para cancelamento e pagamento de fatura;
cc) Informações sobre procedimentos para realização de saques;
dd) Informações sobre serviços disponíveis na Internet;
ee) Melhor dia para o cliente efetuar transações, considerando data de corte da fatura;
ff) Atendimento a reclamações;
gg) Atendimento através de correio eletrônico para ocorrências do SAC;
hh) Retenção de clientes que desejam cancelar o seu cartão.

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

ANEXO I-C

SISTEMAS E PROCESSAMENTO DE DADOS

1. Desenvolver e manter os sistemas necessários à operacionalização completa dos produtos em todas as suas fases e alterações legais das bandeiras que a contratante venha a emitir. Os sistemas e soluções de informática deverão atender as funcionalidades descritas no presente Termo de Referência, assim como implementações decorrentes de impositivos legais ou da bandeira adotada pela CONTRATANTE;
2. Realizar adequação e manutenção dos softwares e dos processos com relação às normas vigentes, quer nacionais ou regionais, com a agilidade e prazos requeridos pela contratante;
3. As adequações e manutenções poderão ser:
    a) Corretiva (corrigir erros ou defeitos identificados nos sistemas, que impeçam o funcionamento correto ou que representem desvios às especificações definidas).
    b) Adaptativa (dar ao sistema condições para se adaptar a uma nova situação ou aspectos diferentes de situações já existentes);
    c) Evolutiva em termos tecnológicos (qualificar para novas versões de Banco de Dados ou Sistema Operacional, otimizações de desempenho, mudança de linguagem necessária, justificada por parecer técnico etc.);
    d) Legal (dar cumprimento a normas legais ou regulamentares, que envolvam o processamento e o produto cartão de crédito, incluindo as expedidas pelo Conselho Monetário Nacional, Banco Central do Brasil, pela autoregulação da Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços e das bandeiras adotadas pela CONTRATANTE).

3.1. As adequações e manutenções Corretiva e Legal serão providas pela CONTRATADA sem ônus algum para o CONTRATANTE.

4. A realização das adequações e manutenções Adaptativas e Evolutivas serão medidas e pagas em razão de Pontos de Função, conforme processo descrito no Anexo II Estima-se a disponibilização de até 1.500 (mil e quinhentos) pontos de função anual. Da citada quantidade total de Pontos de Função, a empresa vencedora disponibilizará, em forma de franquia sem custo adicional para a contratante, **até 600 (seiscentos) pontos de função anuais de programação adicional**, além das manutenções institucionais, para atender as adequações e manutenções adaptativas e evolutivas requeridas pela contratante, objetivando ao desenvolvimento, implantação de processos, rotinas e sistemas que se fizerem necessários para a condução, operacionalidade e gerenciamento do produto cartão de crédito. Assim, somente após o consumo da franquia, é que o excedente de Pontos de Função será remunerado e pago à CONTRATADA.
5. As sanções e as penalidades porventura sofridas pela Contratante, em razão de não cumprimento de orientação legal causado pela Contratada, deverão ser de total responsabilidade da Contratada, inclusive com o ressarcimento de qualquer ônus financeiro da Contratante, independentemente das demais penalidades previstas neste Termo de Referência e instrumento contratual.
6. Possuir suporte de sistemas, adequações de sistemas e manutenção da Base de Dados;
7. Apresentar condições e facilidades para transmissão e recepção de dados;
8. Possuir acesso “on-line” “computador/computador”, através dos terminais da rede Banpará para transações de saques em dinheiro;

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

9. Realizar intercâmbio das bandeiras que a contratante venha a emitir, conforme contrato assinado entre o Banpará e a(s) bandeira(s), controle e suporte para liquidação financeira e relacionamento para operação local e internacional junto ao Sistema de Compensação;
10. Formalizar os sistemas de contingência, de segurança física (equipamentos) e lógicos (dados) adotados, inclusive sistemas "No-Break" e CPD alternativos. Ambos devem ser próprios e estarem instalados em locais diferentes (endereços);
11. Disponibilizar conexão entre o Computador Central da contratante e o computador da processadora. Este processo deverá ser definido entre as partes durante as discussões iniciais na fase de implantação dos serviços licitados;
12. Disponibilizar chaves de acesso ao sistema de cartões para consulta e alterações de acordo com as necessidades da contratante;
13. Implementar recursos de meios eletrônicos que permitam a redução do fluxo de documentos entre as áreas e entre processadora e Banpará;
14. Possuir estrutura técnica e operacional para efetuar a migração para "chip card", respeitadas as exigências da Bandeira, quando previamente solicitado pela contratante;
15. Disponibilizar migração dos dados do sistema de processamento de cartões no prazo de 90 (noventa) dias, independentemente da vigência do contrato, em consequência de mudança de processadora (decorrente de processo licitatório ou cancelamento de contrato), exportando a base de dados para a próxima empresa contratada.
16. Disponibilizar "on-line/real-time" no endereço indicado pela Contratante, as informações atualizadas e necessárias para a administração do cartão de crédito de emissão da contratante, não sendo necessário por parte da CONTRATANTE liberar equipamentos de softwares específicos. Os links para transmissão de dados serão de responsabilidades da empresa contratada.
17. Disponibilizar à contratante serviço de emissão de criptografia de senhas. Por opção da contratante, a emissão poderá ser feita internamente, comprometendo-se a contratada nesse caso, a prestar a assessoria necessária às adaptações sistêmicas;
18. A contratada deverá disponibilizar, por meio de interfaces, informações conforme necessidades da contratante, no padrão e periodicidade determinados pela mesma;

18.1 Estas interfaces serão especificadas durante o período de migração/adaptação da empresa para a prestação dos serviços;

18.2 As informações a serem prestadas deverão atender às necessidades da contabilidade da contratante, aos normativos legais do Banco Central do Brasil, Receita Federal e COAF, e a outras exigências legais que vierem a ser solicitadas.

19. INTERNET e INTRANET;

19.1 INTERNET: Gerar pacotes de dados transacionais e informações a fim de disponibilizar no Site da contratante opções de serviços via internet ao cliente, tais como:

a) Consulta a saldos, limites para compra e saques e validade de cartão;
b) Consulta às faturas anteriores (até 03 meses), atual e próxima;
c) Emissão de segunda via de ficha de compensação;
d) Pagamento de fatura;
e) Solicitação de cartões, inclusive adicionais;
f) Alterações para datas de vencimento;
g) Parcelamento de faturas.

19.2 INTRANET: Gerar pacotes de dados transacionais e informações a fim de disponibilizar na intranet da contratante opções de serviços, tais como:

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

a) Consulta a saldos, limites para compras e saques e validade de cartão;
b) Consulta às faturas anterior, atual e próxima;
c) Emissão de segunda via de ficha de compensação;
d) Pagamento de fatura;
e) Consulta de pontuação do Programa de Recompensas Banpará;
f) Posição da dívida do cliente;

19.3 ANTIVÍRUS E FIREWALL

a) A contratada deverá garantir o sigilo, integridade e confidencialidade de todas as informações da contratante, bem como de seus clientes e suas respectivas transações de forma a que não exista a possibilidade de que ninguém na contratada possa ter acesso a senhas e outros dados sigilosos dos clientes da contratante;
b) Os equipamentos e sistemas, assim como as trocas de arquivos e os arquivos deverão estar protegidos por Antivírus, criptografia e Firewall, com capacidade e atualização que garantam a segurança das informações e dos arquivos;
c) A contratada se compromete em disponibilizar relatórios descritivos de seus sistemas de segurança para análise das áreas técnicas da contratante, e, ainda a implementar updates e upgrades quando recomendado pela contratante, em caso desta justificadamente avaliar como inadequado o nível de segurança no trato das informações e arquivos;
d) A contratada se compromete, ainda, a permitir o acesso e a apoiar com todas as informações necessárias à realização de auditorias periódicas de segurança e/ou de requisitos operacionais pela contratante, nas instalações da contratada, cobrindo seus computadores e sistemas onde estarão instalados os recursos necessários ao processamento dos dados da contratante.
e) Outras rotinas, controles operacionais e sistemas diversos necessários ao bom funcionamento dos produtos e serviços;

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

ANEXO I-D

CONTROLES, SEGURANÇA E GESTÃO

1. A contratada deverá gerar informações, provenientes de sistemas e processos que suportarão os serviços descritos no Termo de Referência e seus ANEXOS, na forma de Relatórios Gerenciais e Operacionais e interfaces com os Sistemas da contratante;
2. Tais informações deverão estar acompanhadas de subsídios que possibilitem a contratante a interpretação correta e integral dos dados e a adoção de providências de rotina, correção, prevenção e administração dos serviços. Os itens e "layout" de tais informações deverá ser previamente aprovada pela contratante;
3. Entregar à CONTRATANTE relatórios em meios eletrônicos e/ou disponibilizá-los em ambiente on-line. O "layout" de tais relatórios deverá ser previamente aprovado pela contratante. Caso a Contratante solicite os relatórios em papel, estes deverão ser entregues e fornecidos pela contratada em papel A4, timbrado, padrão para impressão a laser, com impressão em uma face, podendo ser negociada a impressão frente-e-verso a critério da contratante;
4. Possuir rotinas de controle e gestão do fluxo financeiro;
5. Disponibilizar relatórios/arquivos contábeis e interfaces contábeis que permitam os fechamentos necessários dentro dos prazos adequados ao bom andamento das rotinas;
6. Gerar interfaces automáticas dos lançamentos contábeis, diariamente, para o Sistema de Contabilidade da contratante;
7. Realizar todos os lançamentos contábeis de ajustes nos casos de cancelamento dos cartões que ficaram impedidos de uso e aqueles em que a Contratante efetuar renegociação;
8. Dispor de relatórios específicos para acompanhamento detalhado dos processos de fraudes - transações rejeitadas;
9. Dispor de sistemas de apoio e controle de cobrança extrajudicial com a emissão automatizada e postagem de duas correspondências ao titular portador do cartão, cujo texto e data de remessa serão submetidas à aprovação da contratante;
10. Disponibilizar informações às Bandeiras que a contratante venha a emitir, para inclusão nos Boletins de Proteção, nacional e internacional;
11. Prestar permanentemente monitoramento preventivo a fraude, conforme especificado no anexo I-D, item 21 ("GERENCIAMENTO DE RISCO") deste Termo e seus subitens, à frente, como forma de segurança ao cliente e à contratante;
12. Disponibilizar modernos recursos para gerenciamento, possibilitando relatórios de indicadores de desempenho, monetários, qualidade, resultado, pendência, renegociações, padrões de consumo, mercado, através de informações e/ou arquivos magnéticos com dados selecionados;
13. Realizar microfilmagem de todos os documentos operacionais dos produtos, atendendo e encaminhando sempre que solicitado pela contratante, podendo ser subcontratado, desde que haja anuência prévia da contratante;
14. Atender às demandas solicitadas pela contratante, em tempo hábil, quando da ocorrência de divergências contábeis, gestão de fluxo financeiro, tributário e fiscal visando à segurança e gestão do produto;
15. Prestar suporte nas rotinas, geração de interface ou desenvolvimento de sistemas que se fizerem necessários para viabilizar os controles internos necessários para a segurança e gestão do produto;
16. Disponibilizar condições técnicas e operacionais para a realização de auditoria (quer pela contratante, quer por auditorias externas indicadas pela mesma) nos processos, rotinas,

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

sistemas e contabilidade efetuadas pela contratada relativas à prestação dos serviços à contratante;

17. A contratada deverá realizar no mínimo uma visita mensal à sede da contratante, para acompanhamento da área comercial, operacional, incluindo área de cobrança e tecnológica, sem custo adicional;

Relatórios e Informações Gerenciais:

18. A contratada deverá disponibilizar relatórios e arquivos gerenciais e de suporte operacional para consulta on-line e em meio magnético, segmentados por área da seguinte maneira:

a) Faturamento
b) Informações em arquivo relativas às transações realizadas com os cartões e necessárias à administração da contratante
c) Compras;
d) Saques;
e) Parcelamentos com e sem juros;
f) Finanças.
g) Informações referentes a datas de recebimentos e pagamentos a serem realizados nacional e internacionalmente, pendências, financiamentos, provisionamentos, faturamento total mensal e outras informações que se fizerem necessárias.
h) Impostos: Calcular e controlar todos os impostos e contribuições, recolhidos e a recolher, destacando-se:
i. ISS - Imposto Sobre Serviços;
ii. IOF - Imposto sobre Operações Financeiras;
iii. E outros Impostos/Contribuições a serem implantados no futuro.
i) Créditos e Cobrança: Informações relativas aos créditos a serem recebidos, taxas de juros, parcelas e acordos de cobrança, relatórios analíticos de risco, volumes de inadimplência, de perdas, de recuperação de créditos e de propensão a financiamentos.
j) Perdas Operacionais: Informações que permitam a mensuração e análise das perdas operacionais, detalhando as informações que integram o "charge-back" (estornos) e a fraude e possibilitem avaliar os recursos e políticas adotadas para redução de perdas.
k) Contabilidade: Demonstrativos consolidados relativos a todas as operações realizadas com os cartões, observando a estrutura e a forma de contabilização da contratante e os níveis de detalhamento necessários ao acompanhamento contábil de auditoria e legal. Juntamente com tais informações, deverão ser disponibilizados os instrumentos utilizados para sua consistência.
l) Produtos: Informações que suportem a análise do desempenho dos produtos, da venda ao acompanhamento de pós-venda, inclusive sob a perspectiva da implementação de campanhas:
i. Base de cartões por linha de tempo, safras de cartões e outras perspectivas de informação;
ii. Informações sobre o comportamento de compra, volumes de transação e consumo médio;
iii. Volume de clientes ativos, inativos e bloqueados; base de contas; volumes de renovação e analítico de base de cartões;
iv. Histórico de faturas, posições de contas e portadores, ativações, autorizações confirmadas e negadas;

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

v. Acompanhamento do Programa de Recompensas Banpará, segmentado e diferenciado por produto, público e faixas de premiação ou pontuação;

m) Atendimento a clientes: Informações que permitam avaliar os recursos e políticas adotadas nos atendimentos eletrônicos e assistidos, o volume e o nível de serviço, as causas das demandas dos clientes, tais como:

i. Quantidade de ligações recebidas no Atendimento Eletrônico;
ii. Quantidade de ligações recebidas no Atendimento Assistido em cada uma das Ilhas de Atendimento;
iii. Quantidade de ligações retidas no Atendimento Eletrônico, ou seja, a quantidade de ligações totalmente atendidas pela URA, sem derivação para o Atendimento Assistido;
iv. Quantidade de atendimentos realizados por tipo de serviços;
v. Quantidade de ligações abandonadas;
vi. Tempo médio de Atendimento Eletrônico por ligação;
vii. Tempo médio de Atendimento Assistido por ligação;
viii. Tempo médio da retenção de ligação, ou seja, desde o momento em que o cliente tenha sua ligação atendida até o momento em que a mesma é desligada;
ix. Identificação da Hora de Maior Movimento - HMM;
x. Fator de concentração de chamadas na HMM e em intervalos a serem definidos pela contratante;
xi. Quantidade de chamadas atendidas em n segundos, onde n é um número parametrizável;
xii. Tempo médio de espera em fila ao derivar para o Atendimento Assistido;
xiii. Quantidade de chamadas transferidas entre as Ilhas de Atendimento;
xiv. Quantidade de chamadas atendidas na Ilha de Retenção em que o cliente, após contato com o operador, desiste da ação de cancelamento do cartão (ações de retenção bem sucedidas);
xv. Quantidade de chamadas atendidas na Ilha de Retenção, discriminadas por motivo alegado para solicitação de cancelamento do cartão;
xvi. Identificação do desconto médio oferecido na Ilha de Retenção, bem como quantidade/percentual de descontos oferecidos por faixa de valores, de acordo com política de concessão de descontos definida pela contratante;

20 SUPORTE

20.1 A contratada deverá apresentar relatórios de informações analíticas e consolidadas acerca do tratamento dado às solicitações dos clientes na estrutura de “BackOffice”: ajustes de contas, acertos em pagamentos, taxas e saldos, tratamento de divergências.

20.2 A Contratada deverá apresentar os seguintes “reports” às Bandeiras da contratante:

a) Informações consolidadas e formatadas conforme padrões exigidos pelas Bandeiras.
b) Certificado preliminar mensal e certificado periódicos, de acordo com as necessidades das bandeiras. As informações devem ser encaminhadas à Contratada até o dia 10 (dez) de cada mês.

20.3 A contratada deverá fornecer arquivo de informações para atender as demandas ou requisições de fiscalização dos Órgãos Reguladores (Conselho Monetário Nacional, Banco Central do Brasil, entre outros). As informações devem ser encaminhadas à Contratada, no layout definido pela contratante ou órgão regulador, com antecedência mínima de 02 (dois) dias do prazo determinado pelos citados órgãos reguladores;

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

20.4 A Contratada deverá atender, sempre dentro dos prazos estipulados, às novas demandas solicitadas pelas Bandeiras ou pela legislação vigente.

21. GERENCIAMENTO DE RISCO

21.1 **Processos:** A CONTRATADA deverá:

a) Abrir processos de fraudes contendo toda a documentação necessária, além de mantê-las em arquivo magnético digitalizadas, devendo tais informações ficar à disposição da CONTRATANTE a qualquer tempo;
b) Abrir processos de apuração de fraudes após a confirmação formal de transação não reconhecida pelo cliente ou para aferir comprovação de falsificação, mediante documentação necessária;
c) Abrir processos de apuração de fraude decorrente de "PERDA/ROUBO/FURTO" ou "NÃO RECEBIMENTO DE CARTÃO", imediatamente após a comunicação do cliente via Central de Atendimento ou por solicitação da CONTRATANTE, mediante confirmação formal do titular da não autoria destas transações.
d) Para as transações anteriores a comunicação de "PERDA/ROUBO/FURTO" deverá abrir processo mediante solicitação formal à CONTRATANTE;
e) Realizar contato com o cliente, a fim de confirmar transações realizadas, bem como solicitar documentos necessários à formação de processos, tais como: Boletim de Ocorrência Policial, carta devidamente assinada pelo responsável, confirmando a não autoria das transações em questão.
f) Diante de processos de extravio, CORREIO/COURIER, formalizar processos após a identificação ou comunicação do cliente, de transação não reconhecida ou ainda com a confirmação formal do ECT/COURIER do extravio/roubo/furto do objeto.
g) Efetuar a cobrança ao cliente das transações identificadas e comprovadamente de sua autoria após encerramento do processo de apuração.
h) Promover o livre acesso da CONTRATANTE, a qualquer momento de sua solicitação, a todos os processos abertos, seus descritivos e conteúdos, devidamente instruídos além de seus respectivos históricos e ações;
i) Concluir os processos de apuração de fraude de acordo com os níveis de SLA deste Termo de Referência.

21.2 **Transações Não Reconhecidas:** A CONTRATADA deverá:

a) Confirmar as transações suspeitas de fraude, após monitoramento das transações, por meio de contato telefônico com o cliente;
b) Intervir no sistema de autorização, de forma a aprovar, negar ou referir a transação;
c) Solicitar microfilmes de comprovantes de venda para análise de assinatura, e os microfilmes de comprovantes de venda necessários para documentação de apoio em possíveis chargebacks; Exemplo: desdobramentos de comprovantes, transação por telefone, etc.

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

d) Analisar e identificar a possibilidade de chargebacks, reunindo toda documentação necessária, para a comprovação da quebra das regras estipuladas pela bandeira no Manual Internacional Operativo de Resolução de Controvérsias. Após esta identificação efetuar os chargebacks devidos;

e) Efetuar análise dos processos de contestação de transações realizadas com cartões de crédito, objetivando apurar a responsabilidade das partes envolvidas na ocorrência, emitindo parecer técnico, promovendo a recuperação dos valores ou efetuando lançamento a perdas, de acordo com os critérios estabelecidos pela CONTRATANTE;

f) Durante a análise dos processos, identificar as transações irregulares processadas pelos estabelecimentos, efetuando chargeback junto ao(s) adquirente(s), de acordo com os procedimentos e prazos constantes dos manuais da(s) bandeira(s);

g) Dispor de sistema de gerenciamento on-line que permita à CONTRATANTE o acompanhamento dos processos de contestação e dos aplicativos de prevenção;

h) Receber, arquivar e controlar documentos e informações relativos aos casos de fraude, os quais deverão ser mantidos durante todo o período de vigência do contrato e, ao término do mesmo, repassados à contratante;

i) Dar tratamento às ocorrências geradas pelos sistemas e ferramentas de prevenção à fraude utilizados pela CONTRATADA.

22. SEGURANÇA EXTERNA

22.1 Deverá ser acionado pela CONTRATADA, mediante autorização da CONTRATANTE, ou por solicitação da CONTRATANTE;

22.2 A CONTRATADA deverá acompanhar a atuação de quadrilhas de fraudadores atuantes no mercado de cartões de crédito, com vistas a identificar e relatar a existência de pontos vulneráveis no sistema de prevenção, seguido de correções e controles necessários para eliminar ou minimizar o risco identificado de acordo com os critérios estabelecidos pela CONTRATANTE;

22.3 Os exames grafotécnicos, quando necessários, serão realizados pela CONTRATANTE;

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

22.5 A CONTRATADA poderá caso necessário:

a) Realizar entrevista com o estabelecimento credenciado, visando o questionamento sobre a descrição física da pessoa que efetuou a transação, a frequência da pessoa no estabelecimento, o produto que foi adquirido com a transação, etc;

b) Havendo conivência comprovada do estabelecimento com a fraude, reportar solicitação de descredenciamento do mesmo no Sistema da bandeira junto a adquirente;

23. CONDIÇÕES GERAIS: A CONTRATADA deverá ainda:

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

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

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

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

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

23.5 Efetuar “report” das transações fraudulentas dentro dos padrões e prazos estabelecidos pelas bandeiras;

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

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

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

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

23.10 Propor, em conjunto com as BANDEIRAS, melhorias nos sistemas e ações da gestão de risco;

23.11 Divulgar as áreas a serem definidas pelo CONTRATANTE, boletins informativos, preventivos, além de ações policiais, prisões e apreensões relacionadas a cartões de crédito;

23.12 Permitir ao CONTRATANTE procedimento para solicitação de inclusão, exclusão e alterações de bloqueios de cartões;

23.13 Aplicar políticas de prevenção de fraudes e segurança de crédito, elaborando em conjunto com o CONTRATANTE, parametrizações de validação, relatórios gerenciais, cancelamentos, inclusões, exclusões no boletim protetor, atualização dos limites mínimos e máximos das BANDEIRAS para autorizações;

23.14 Manter e dispor à CONTRATANTE acesso à base de dados analíticos e separados por tipo de transação, bandeira e tipo de cartão, referentes às transações de compras, saques, pagamentos e estornos de pagamentos e outros;

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

23.15 Dispor de sistema de prevenção à fraude, baseado no perfil de consumo do cliente e nas características das transações fraudulentas que monitore e identifique, “On-Line” e “Real-Time”, cartões e transações com indícios de fraude e de acordo com os critérios definidos pela contratante;

23.16 O serviço de monitoramento e prevenção de fraude deverá estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, devendo ser realizados por meio de estrutura especializada, com pessoas treinadas em prevenção à fraude;

23.17 Apresentar gestão completa nas rotinas de aprovação e cancelamento de transações no gerenciamento de risco;

23.18 Disponibilizar acesso completo aos sistemas e bases de dados de transações e de fraude às áreas informadas pela CONTRATANTE;

23.19 Adotar os procedimentos de verificação do cliente e confirmação de dados cadastrais e/ou de compras aleatórios para inibir as fraudes e acesso de terceiros aos dados das contas de titulares/adicionais;

23.20 Prover acesso aos módulos de prevenção à fraude, histórico on-line das autorizações, realizando as atualizações e manutenções dos arquivos restritivos.

ANEXO I-E

COBRANÇA

1. A vencedora deste certame, opcionalmente e a critério da Contratante, procederá à cobrança dos créditos inadimplidos dos clientes, mantendo sob controle os saldos para pagamentos a partir das datas de vencimentos das faturas, em conformidade com os itens definidos abaixo;

2. Obedecer rigorosamente aos normativos, políticas, manuais, procedimentos, e regramentos definidos pela CONTRATANTE relativos à cobrança de créditos;

3. A CONTRATADA durante o processo licitatório poderá requerer da CONTRATANTE documentos internos do Banco para avaliação. Porém, este estará condicionado à assinatura de contrato de confidencialidade a ser celebrado entre as partes

4. Suportar os custos a seguir relacionados, os quais deverão estar inclusos nos preços apresentados na Proposta Comercial:

4.1 Disponibilização de linhas telefônicas para a Central de Cobrança, inclusive DDR e 0800, e das respectivas despesas telefônicas decorrentes da prestação do serviço, gravação de ligações (receptiva e ativa), chamadas telefônicas (receptivas e ativas) inclusive ligações de e para telefones celulares;

4.2 Disponibilização dos canais e-mail, web (chat) e SMS (mensagens de texto para telefones) para se comunicar com os usuários de cartão, enviando informações de eventos relacionados à situação de cobrança do cartão de crédito, além de recepção e tratamento de solicitações diversas.

5. Possuir estrutura técnica e sistêmica para realizar todas as *interfaces* necessárias com os diversos sistemas da CONTRATANTE, visando controles, registros, cobrança, a renegociação e transferência para crédito em liquidação e acompanhamento dos produtos até a sua efetiva liquidação e outras rotinas e sistemas necessários à implantação dos produtos;

6. Implementar ações e ferramentas de cobrança conforme a seguir:

6.1 Implementação de software específico de cobrança;

6.2 Apresentar Plano de Trabalho para aprovação da CONTRATANTE, contemplando:

6.2.1 Mapeamento de todos os fluxos de informação relativos aos clientes inadimplentes;

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

6.2.2 Determinação de políticas de cobrança relevantes a serem implementadas em cada contato;
6.2.3 Criação de rotinas para gestão da informação;
6.2.4 Depuração da base de dados;
6.2.5 Plano estratégico de cobrança preventiva de rolagem de dívida;
6.3 Análise diária dos resultados da cobrança;
6.4 Capacitação de profissionais especializados em cobrança.

7 Fornecer os requerimentos mínimos de hardware, software e infra-estrutura para a viabilização do serviço, observando que deverão ser disponibilizados operadores e posições de atendimento suficientes para garantir o atendimento de ligações recebidas, desdobramentos, acompanhamentos (follow-up) e retornos ao cliente até o encerramento completo de cada caso;

8 Desenvolver softwares para atendimento aos serviços de cobrança ativo/receptivo sob sua inteira e exclusiva responsabilidade;

9 Disponibilizar dentro da estrutura de atendimento telefônico, Ilha para realizar os serviços de cobrança, com equipe treinada para execução dos seguintes serviços:
9.1 Cobrança, por meio de telefone, na fase extrajudicial, de acordo com estratégia de acionamento definida pela contratante;
9.2 Atendimento Assistido no processo de cobrança extrajudicial com vistas à celebração de acordo e a cobrança de parcelas pendentes;

10 Dispor de sistema que permita o gerenciamento dos seguintes serviços:
10.1 Efetuar contato com cliente e repassar a comunicação bem sucedida ao operador da central de cobrança;
10.2 Fornecer serviço de gravação do acordo firmado com o cliente, com guarda do arquivo contendo a gravação pelo período de duração do acordo;

11 Dispor de sistema para administrar as estratégias de cobrança, que propiciem uma rápida implementação e atenda aos seguintes objetivos:
11.1 Subsidiar definição de estratégias;
11.2 Analisar resultados e acompanhar metas;
11.3 Subsidiar a definição e elaboração de campanhas;
11.4 Ajustar contas de clientes;
11.5 Fornecer informações gerenciais;
11.6 Emitir ficha de compensação com propostas de acordo via correios;
11.7 Emitir ficha de compensação para acordos efetivados;
11.8 Tratar as contas no processo de cobrança, executando as atividades de levantamento e análise de contas e acertos contábeis;
11.9 Administrar processos de cobrança extrajudicial;

12 Prestar os serviços de cobrança nas dependências da CONTRATADA, em sua sede (matriz), ou filiais, ou nas hipóteses previstas de subcontratação;

13 Realizar contatos diretos com os gestores de cobrança da CONTRATANTE, visando agilizar a tomada de decisões, sempre buscando a regular execução dos serviços contratados;

14 Realizar no mínimo uma visita mensal à sede da CONTRATANTE para alinhamento entre a área de cobrança da CONTRATADA e a área de cobrança da CONTRATANTE, sem custos adicionais para esta;

15 Toda e qualquer alteração nos processos em gerais, layouts de relatórios e parâmetros sistêmicos, devem ser comunicados e validados previamente pela CONTRATANTE, num prazo máximo de até 10 (dez) dias;

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

16 Fornecer relatórios de gerenciamento, a serem definidos em conjunto com a contratante, contendo informações relativas ao processo de cobrança que permitam avaliar o desempenho do portfólio bem como os serviços executados;

17 Gerar relatórios estatísticos de contatos ativos efetivados pelos operadores, conforme especificado a seguir:

17.1 Quantidade de clientes contatados;
17.2 Motivos de não-pagamento;
17.3 Quantidade de clientes que já efetivaram o pagamento;
17.4 Quantidade de clientes não-contatados, discriminada por motivo, conforme categorias abaixo:
17.5 Cliente não-disponível;
17.6 Telefone incorreto;
17.7 Telefone ocupado
17.8 Ligação atendida por secretária eletrônica/fax;
17.9 Ligação não-atendida;
17.10 Cliente falecido.

18 Todas as ligações da Central de Cobrança Ativo/Receptivo deverão ser 100% gravadas e deverão ser disponibilizadas para consulta, em caso de solicitação da contratante. O arquivo de gravação deverá ter extensão compatível para a reprodução em softwares básicos disponibilizados em microcomputadores ou em software licenciado específico fornecido sem custo adicional pela contratada para instalação nos micros da contratante;

19 Deverão ser mantidas cópias de segurança de todas as informações gravadas e registradas referentes aos Atendimentos realizados;

20 Os registros e gravações deverão ser mantidos durante todo o período da vigência do contrato e, ao término do mesmo, deverão ser repassados à contratante. Caso as extensões dos arquivos somente permitam a leitura e reprodução por softwares exclusivos da contratada, esta deverá convertê-los de maneira que seja possível sua leitura e reprodução por meio de softwares genéricos disponíveis para compra no mercado de informática;

21 A cobrança será dividida em 03 fases:

21.1 01 Até 60 dias de atraso: Cobrança Administrativa;
21.2 A partir de 61 dias até 359 dias de atraso: Cobrança Contenciosa;
21.3 A partir de 360 de atraso: Cobrança em Prejuízo.

22 Para efeito de gestão, controle e atuação, cada fase deverá possuir subdivisões por faixa de atraso:

22.1 Até 59 dias: 1 à 15 - 16 à 30 - 31 à 59;
22.2 60 à 359 dias: 60 à 90 - 91 à 120 - 121 à 180 - 180 à 359;
22.3 A partir de 360 dias: 360 à 720 - 720 em diante.

23 A forma de atuação da Cobrança será:

- Cobrança Ativa
- Cobrança Receptiva
- Gestão da Cobrança

23.1 COBRANÇA ATIVA:

23.1.1 O núcleo de cobrança ativa da CONTRATADA será responsável pela fiel aplicação da régua de cobrança (envio de cartas/boletos, restrições cadastrais SPC/SERASA, SMS, e-mails e ligações telefônicas através de callcenter) definida pela CONTRATANTE;

23.1.2 Cada ação de cobrança deve atingir 100% da base de clientes na faixa de atraso da régua de cobrança em que corresponde

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

23.1.3 A CONTRATADA deverá contatar os clientes da base de inadimplência, definindo alvos estratégicos de prioridades, a ser validado previamente pela CONTRATANTE, e efetuar as negociações conforme estabelecido pela Política de Negociação da CONTRATANTE;

23.1.4 A CONTRATADA deverá manter os recursos humanos especializados no contato ao cliente, permanentemente treinados e reciclados sobre o produto objeto do contrato bem como das técnicas de abordagem para manter os padrões de qualidade exigidos;

23.1.5 A CONTRATADA deverá possuir no sistema de tele cobrança a facilidade de script de abordagem em tela, devidamente homologado pela CONTRATANTE. A CONTRATADA não poderá implantar ou efetuar alterações no script sem prévio conhecimento do BANPARÁ. Qualquer alteração deverá ser comunicada ao Banpará com no mínimo 30 dias de antecedência;

23.1.6 A CONTRATADA deverá possuir estrutura sistêmica adequada para integração com o SERASA/SPC para realizar negativações cadastrais e será obrigada a efetuar a exclusão efetiva das negativações restritivas no SERASA e SPC no prazo legal de até 5 dias úteis do efetivo pagamento ou parcelamento do débito por ocasião do recebimento da primeira parcela. Obrigando-se a acompanhar o envio e processamento das interfaces com Banco de Dados especificados neste item, checando se realmente houve a efetiva exclusão da restrição, atuando de forma preventiva sobre quaisquer problemas sistêmicos decorrentes dessas informações;

23.1.7 A CONTRATADA deverá também possuir ferramenta para a imediata exclusão SERASA/SPC bem como para inibição à Inclusão de determinado CPF nos casos de ordem judiciais e administrativas, sem impactar no processo automático, retornando ao fluxo normal depois de cessada a ordem judicial ou administrativa;

23.1.8 O serviço de SMS de cobrança deverá atuar de forma preventiva na data do vencimento e também como forma de cobrança efetiva, devendo estar devidamente parametrizado de acordo com a régua de cobrança estipulada, bem como o teor da mensagem deve estar devidamente homologado pela CONTRATANTE;

23.1.9 Dimensionar a ação de envio de SMS de forma a atingir 100% (cem por cento) da base de clientes enquadrados na faixa de atraso determinada na régua de cobrança, para envio no mesmo dia em que ocorrer a ação;

23.1.10 Efetuar a postagem e/ou entrega em domicílio das correspondências relativas à cobrança dos cartões de crédito, como cartas de cobrança, boletos de acordos, etc.

23.1.11 O sistema da CONTRATADA deverá estar apto à parametrizar a régua de cobrança com a ação “Cobrança Judicial”, listando em relatório todos os clientes passíveis de ajuizamento conforme faixa de atraso e valor da dívida e, por conseguinte, permitindo ao CONTRATANTE inserir a informação no sistema de que o cliente está efetivamente em cobrança judicial, provendo todas as parametrizações necessárias para gestão desses clientes de acordo com a Política definida pela CONTRATANTE;

23.1.12 Possibilitar que a cada contato, o cliente seja indagado sobre a confirmação e ou alteração de dados cadastrais, prioritariamente de endereço para correspondências, telefones para contato e e-mail, providenciando a atualização das informações caso haja alterações cadastrais, encaminhando as alterações para a CONTRATANTE;

23.2 COBRANÇA RECEPTIVA:

23.2.1 O núcleo de Cobrança Receptiva será responsável pelo atendimento humano a clientes com interesse em negociar a dívida em situação de atraso;

23.2.2 Todos os atendimentos deverão ser realizados, inicialmente, pelo atendimento eletrônico, no numero da Central de Atendimento, por meio de URA, sendo derivados,

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

posteriormente, para o atendimento de cobrança, quando selecionado a opção de "Negociação de Débito";

23.2.3 A CONTRATADA deverá manter os recursos humanos especializados no contato ao cliente, permanentemente treinados e reciclados sobre o produto objeto do contrato bem como das técnicas de abordagem para manter os padrões de qualidade exigidos;

23.2.4 A CONTRATADA deverá possuir no sistema de tele cobrança a facilidade de script de abordagem em tela, devidamente homologado pela CONTRATANTE. A CONTRATADA não poderá implantar ou efetuar alterações no script sem prévio conhecimento do BANPARÁ. Qualquer alteração deverá ser comunicada ao Banpará com no mínimo 30 dias de antecedência;

23.2.5 Possibilitar que a cada contato, o cliente seja indagado sobre a confirmação e ou alteração de dados cadastrais, prioritariamente de endereço para correspondências, telefones para contato e e-mail, providenciando a atualização das informações caso haja alterações cadastrais, encaminhando as alterações para a CONTRATANTE;

23.3 GESTÃO DA COBRANÇA:

23.3.1 A Gestão da Cobrança permitirá o acompanhamento do fluxo sistêmico da operação a partir de 01 dia de atraso em diante, a geração de informações/indicadores gerenciais consolidados e analíticos e a parametrização das regras do produto;

23.3.2 A CONTRATADA deverá possuir sistema com capacidade para evolução financeira do saldo devedor, em conformidade com o pactuado no instrumento de contrato do produto e de forma única, respeitando os respectivos parâmetros de cada perfil de clientes, desde a concessão, passando pelo inicio da inadimplência no 1º dia atraso, seguindo o mesmo fluxo após 60 dias de atraso e mantendo-se após 360 dias de atraso, sem prejuízo ao processo e rotinas contábeis que utiliza metodologia própria de acordo com os normativos legais;

23.3.3 A CONTRATADA deverá disponibilizar em seu sistema geração de relatório com a evolução financeira mensal do débito por CPF, com informações discriminadas (principal, juros, encargos, pagamentos, etc.) de acordo com o layout definido pela CONTRATANTE e seguindo a metodologia de evolução aplicada no item anterior (23.3.2);

23.3.4 A CONTRATADA deverá também permitir a visualização em tela de informações de pelo menos das 06 ultimas faturas, com detalhamento financeiro completo de todos os valores que compõe o valor total de cada fatura;

23.3.5 A CONTRATADA deverá possibilitar o resgate do histórico de informações detalhadas de todas as faturas, caso solicitado pela CONTRATANTE, em um tempo máximo de até 02 dias úteis;

23.3.6 A CONTRATADA deverá disponibilizar a CONTRATANTE ambiente de acesso ao seu sistema para visualização em tela da operação do cliente das seguintes informações de forma clara, explicita e consolidada em **única tela:**

- - Nome completo
- - CPF
- - Conta Cartão
- - Agência
- - Conta Corrente
- - Saldo a vencer
- - Saldo total em atraso

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

- - Saldo devedor total (vencido+vincendo)
- - Quantidade de dias de atraso
- - Limite de Crédito
- - Limite Utilizado
- - Pagamento mínimo
- - Data de vencimento
- - Data de fechamento do ciclo

23.3.7 Quanto à supervisão e fiscalização dos atendimentos e dos operadores, a CONTRATADA deverá permitir a visualização de informações relativas ao atendimento (mensagens, gerenciamento da fila de telefonia, tempo de atendimento), e fornecer solução que permita ao Banpará a fiscalização dos atendimentos realizados pelos operadores;

23.3.8 A CONTRATADA deverá possuir as seguintes especificações técnicas mínimas para o sistema de telecobrança e controle de gestão:

23.3.8.1 Gravação, para fim de monitoração do atendimento, dos atendimentos e contatos realizados, possibilitando formas de recuperação dos diálogos e mensagens relacionados a seguir, que deverão ser armazenados por 1 (um) ano:

- áudio de ligação telefônica;
- e-mail;
- log (registro) de mensagem SMS, contendo o código referente ao conteúdo da mensagem, a data e o horário de envio, dentre outras informações que o BANPARA venha a determinar.

23.3.9 A CONTRATADA deverá dispor de estrutura administrativa para suporte operacional e gerencial da operação;

23.3.10 A CONTRATADA deverá emitir os seguintes RELATÓRIOS em período quinzenal, em formato compatível com planilha eletrônica de extensão ".xls" e com campos de informações em conformidade com a necessidade da CONTRATANTE:

- Relatório de Inadimplência por agência, com informações detalhada por cliente (nome, CPF, agência, conta corrente, dias de atraso, tipo de cliente, tipo de cartão, saldo em atraso total, saldo devedor total, percentual de inadimplência, nível de risco, etc.);
- Relatório de Posição Geral da Carteira com informações do Saldo Devedor da carteira (clientes adimplentes e inadimplentes) e saldo em atraso, por agencia, por perfil de cliente, por tipo de cartão.
- Relatório de pagamentos realizados, por CPF, por Agência e Consolidado; e por situação (normal, atraso e baixado em prejuízo);
- Relatório de clientes baixados em prejuízo por agência com informação de data da baixa, valor baixado em prejuízo, saldo devedor atual, etc.;
- Relatório de Acordos Efetivados, com informações de valor, data, parcelas vencidas e vincendas, com status de ativo ou quebra de acordo, segregados por agência, etc.;
- Relatório de SMS de cobrança, com informação de CPF, numero do telefone, data do envio e conteúdo da mensagem;
- Relatórios que possam demonstrar o histórico de ações de cobrança realizadas por agência e por cliente, o volume de ações realizadas por tipo de ação e por operado;

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

- Relatórios ou solução que permita a fiscalização dos contatos e ações de cobrança realizadas pelos operadores, bem como possibilite também a mensuração da performance/resultados obtidos por operador e consolidado;
- Relatórios estatísticos com informações abaixo:
  - ✓ quantidade de chamadas efetuadas;
  - ✓ quantidade de contatos efetivados;
  - ✓ produtividade do mailing;
  - ✓ quantidade de chamadas recebidas;
  - ✓ quantidade de chamadas atendidas;
  - ✓ quantidade de chamadas abandonadas;
  - ✓ tempo médio de atendimento;
  - ✓ quantidade de chamadas em fila de espera;
  - ✓ tempo médio de espera em fila.
  - ✓ tempo médio de operação.
- Relatório Analítico de Faturamento, segregado por tipo de cobrador (Contratante/Contratada), por faixa de atraso, com informações de CPF, conta cartão, nome, valor de comissão, valor pago, operador, etc;
- Relatório de clientes passíveis de cobrança judicial e clientes efetivamente em cobrança judicial

24 NEGOCIAÇÕES:

24.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar rotina para realizar acordos ou parcelamento do débito total de clientes adimplentes e inadimplentes, sem prejuízo do histórico transacional e contábil da conta cartão devendo possibilitar:

24.1.1 Parcelamento do saldo da dívida antes de configurada à inadimplência (60 dias);

24.1.2 Utilização do limite de crédito restante na conta cartão, após o parcelamento de dívida para clientes que não estiver configurada situação de inadimplência;

24.1.3 Parcelamento do saldo da dívida após caracterizada a inadimplência do cliente, sem possibilidade de utilização do limite de crédito restante na conta cartão.

24.2 A CONTRATADA deverá possuir módulo operacional para acordos de dívidas adimplentes e inadimplentes, que deverá ser parametrizado pelo BANPARA, ficando estabelecido que a CONTRATADA deverá acolher acordo de clientes adimplentes em cartões de crédito, conforme segue:

- Financiar saldo devedor da conta/cartão conforme regras de recuperação de crédito, permitindo descontos, taxas e prazos diferenciados, conforme regras definidas pelo BANPARA;
- Utilizar código de bloqueio específico para os cartões que estiverem em “Acordo Adimplente” a critério do BANPARA, o cartão poderá permanecer desbloqueado para utilização durante a vigência do acordo adimplente;
- Suspender a cobrança durante o acordo, inclusive entre a promessa e o primeiro pagamento que oficializará o acordo;
- Após o vencimento da primeira parcela do acordo, não havendo o pagamento do valor estipulado o acordo não será confirmado e o cliente volta à sua situação imediatamente anterior, obedecendo às regras de cobrança;
- Congelar os dias em atraso do cliente quando da oficialização do acordo. Nos casos da não oficialização do acordo, os dias em atraso deverão prosseguir com sua contagem desde o primeiro dia em atraso;

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

- Deverá ser comunicado ao cliente, no momento da solicitação do acordo, a existência de valores em disputa ou autorizações pendentes;
- Após a finalização do processo de pesquisa, os valores poderão ser lançados na fatura do cliente, devendo ser quitados mesmo durante a vigência do acordo;
- Não havendo pagamento de qualquer parcela, a conta cartão iniciará o processo de contagem de dias em atraso e rotinas de cobrança;
- O saldo da conta cartão deverá ser alterado de forma a refletir o acordo negociado. A fatura deverá ser encaminhada ao cliente com a informação de acordo realizado;
- Poderão ser feitos "n" acordos para clientes adimplentes e inadimplentes, cujas regras serão específicas e definidas conforme a política do BANPARA.

24.3 A CONTRATADA deverá efetuar plano de ação, para acompanhamento do cumprimento de acordos até o final, efetuando ações preventivas de modo a evitar quebra de acordo definitiva, possibilitando inclusive novo parcelamento;

24.4 A CONTRATADA deverá efetuar plano de ação, para acompanhamento efetivo da cobrança amigável, efetuando ações preventivas de modo a evitar a rolagem da dívida para o status de inadimplência (60 dias de atraso);

24.5 A CONTRATADA deverá manter o histórico de acordos para visualização em tela no sistema da CONTRATADA e geração de relatório;

24.6 A CONTRATADA deverá disponibilizar emissão de 2ª (segunda) via de boleto de acordo aos clientes via e-mail, SMS (Código de Barras), Internet e nas agências de relacionamento da CONTRATANTE;

24.7 A CONTRATADA deverá disponibilizar, sem custos adicionais, a critério da CONTRATANTE, todos os acessos necessários aos seus sistemas de cobrança para renegociação/parcelamento de débitos diretamente com os clientes com débitos no Cartão de Crédito emitidos pelo Banpará, possibilitando inclusive a identificação dos usuários que efetuaram as negociações, sendo que estas não devem ser objeto de faturamento por parte da CONTRATADA.

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

ANEXO I-F

SUPORTE

1 Trata-se de estrutura “back-office” que se responsabilizará pelo tratamento das solicitações dos clientes e da contratante, levantando informações, pesquisando, analisando e retornando aos clientes ou à contratante, por carta, e-mail ou telefone, se necessário.

2 Serão atribuições da Equipe de Suporte:

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

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

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

ANEXO I-G

REQUISITOS DE SEGURANÇA FÍSICA E LÓGICA

1. A CONTRATADA deverá garantir:

1.1 O sigilo, integridade, incolumidade e confidencialidade de todas as informações, quer do BANPARÁ ou de seus clientes, assim como suas respectivas transações, impedindo qualquer acesso, quer da CONTRATADA ou seus funcionários e prepostos, a senhas e outros dados sigilosos dos clientes do BANPARÁ;

1.2 Os equipamentos e sistemas, assim como as trocas de arquivos e os próprios arquivos e dados deverão estar protegidos por Antivírus, criptografia e Firewall, com capacidade e atualização que garantam a segurança e blindagem de suas informações;

1.3 Identificação positiva, através de "logins", senhas e outros artefatos de segurança, das pessoas (funcionários e prepostos) que acessam e operam o sistema com as informações do BANPARÁ;

1.4 "Log" de todas as manutenções e operações de acesso às informações do BANPARÁ, devendo este estar disponível para consultas durante o período de vigência do contrato. Não será necessário disponibilizar o "log" das consultas de catálogos de prêmios, realizadas pelos Participantes do Programa de Recompensas;

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

1.6 A CONTRATADA se compromete, ainda, a permitir o acesso e a apoiar com todas as informações necessárias à realização de auditorias periódicas de segurança e/ou de requisitos operacionais pelo BANPARÁ, nas instalações da contratada, incluindo o seus computadores e sistemas onde estarão instalados os recursos necessáriosao processamento dos dados do BANPARÁ;

1.7 A CONTRATADA obriga-se a apresentar Plano de Contingência visando proteção contra a paralisação dos serviços;

1.8 A CONTRATADA obriga-se a apresentar Política de segurança e normas para administração do ambiente, com definição clara das políticas de "backup" e armazenamento;

1.9 A CONTRATADA obriga-se a controlar o acesso físico das instalações, de forma a garantir que somente pessoas autorizadas tenham acesso, com objetivo de manter a confidencialidade e a incolumidade das mesmas;

1.10 Toda transmissão eletrônica de dados entre o BANPARÁ e a CONTRATADA deverá ser efetuada com a utilização de protocolos seguros, salvo em caso de determinação contrária expressa formalmente pelo BANPARÁ;

1.11 Todos os dados que forem transmitidos entre o BANPARÁ e a CONTRATADA devem, quando considerados sensíveis pelo BANPARÁ, ser criptografados antes da transmissão, utilizando algoritmos definidos pelo BANPARÁ. Para a troca de dados (arquivos ou mensagens), a CONTRATADA deverá utilizar o software "Connect:Direct", necessário à transferência de dados entre sistemas. O protocolo utilizado para a troca de arquivos será "SSL" ou "TLS". Mediante prévio entendimento e em caso de autorização da CONTRATANTE, poderá ser adotado outro software equivalente ou

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

similar, desde que compatível;

1.12 Assim, ao seu exclusivo critério, o BANPARÁ poderá avaliar a utilização de outra solução para troca eletrônica de dados sugerida pela contratada.

1.13 A Contratada manterá durante a execução deste contrato, sob pena de aplicação de sanções previstas, as condições Gerais de Segurança, conforme a seguir:

1.13.1 A CONTRATADA deverá possuir Política de Segurança formalizada e em conformidade com as melhores práticas do mercado, tendo como base as normas NBR ISO / IEC 27002 (Código de Prática para Gerenciamento de Segurança da Informação) e NBR ISO / IEC 27001 (Requisitos para Gerenciamento de Sistemas de Segurança da Informação), para ser entregue ao BANPARÁ.

1.13.2 A CONTRATADA deverá apresentar Relatório de Compliance (ROC) ao Payment Card Industry Data Security Standard (PCI-DSS) emitido por um QSA (Qualified Security Assessor) reconhecido pelo PCI Security Standards Council, com toda a listagem disponibilizada no sítio de internet localizado em https://www.pcisecuritystandards.org.

1.13.3 Em não tendo ainda obtido o ROC, a CONTRATADA deverá apresentar Cronograma e Plano de Ações com metas para compliance que atenda, no mínimo, o cronograma explicitado pelas bandeiras VISA e MASTERCARD;

1.13.4 A existência do ROC não exime a CONTRATADA de manter todos os controles indicados pela norma PCI-DSS, nem de suas responsabilidades com a segurança e proteção das informações que estão sob sua guarda durante a vigência do contrato;

1.13.5 A CONTRATADA deverá assinar, juntamente com o contrato, um Termo de Responsabilidade, Sigilo e Confidencialidade (Anexo III deste Termo), formalizando seu compromisso com a manutenção do sigilo e da confidencialidade das informações do BANPARÁ;

1.13.6 A infraestrutura do centro de processamento de dados, centros de atendimento e monitoração deve possuir mecanismos de segurança física e lógica necessárias para garantir a segregação e segurança das informações e do ambiente operacional;

1.13.7 Toda informação pertinente ao BANPARÁ, ativa ou em mídias de “backup”, deve retornar a este quando do término do contrato ou de sua rescisão (por qualquer motivo), no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados do evento, efetuando-se, após a validação do BANPARÁ, a eliminação de todas aquelas informações do BANPARÁ até então armazenadas no ambiente da licitante, de acordo, ainda, com o Plano de Transição Contratual;

1.13.8 Para os equipamentos fornecidos ou disponibilizados ao BANPARÁ pela CONTRATADA deverão ser adotados os procedimentos de manutenção de equipamentos recomendados pelo fabricante, sendo somente permitida a retirada de unidades de armazenamento de dados - tais como discos rígidos, “smart-cards”, “tokens”, “cd”, fitas etc. - com a autorização expressa do BANPARÁ e após o apagamento, através de ferramentas de destruição segura de dados das informações armazenadas nestas mídias (utilizando técnicas ou softwares conhecidos como data wiping, disk wiping ou similares), salvo situações de contingência e mediante prévia anuência do BANPARÁ.

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

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

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

2. CONTROLES DE SEGURANÇA LÓGICA

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

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

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

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

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

11.14.2.4 Ao BANPARÁ acesso, sempre que solicitado, às trilhas de auditoria, em conformidade ao Anexo VI deste Termo. Sendo que essas informações deverão ser disponibilizadas em até 48 horas;

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

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

2.1.5 A CONTRATADA deverá manter uma rede segmentada e protegida, possuindo firewall que separe a rede do prestador e a rede do BANPARÁ, bem como limite o tráfego àqueles protocolos que são necessários à prestação do serviço;

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

2.1.6 As redes utilizadas terão seus protocolos de comunicação ou acesso definidos pelo BANPARÁ, e salvo por necessidades operacionais e mediante anuência do BANPARÁ, poderão ser determinadas pela CONTRATADA;

2.1.7 A CONTRATADA deverá estabelecer padrões de configuração de infraestrutura, incluindo servidores, firewalls, roteadores e outros, que tratem possíveis vulnerabilidades e estejam consistentes com as definições de segurança da indústria de cartões de pagamento ("Payment Card Industry Data Security Standard - PCI-DSS");

2.1.8 Os padrões de configuração de infraestrutura da Contratada devem ser formalmente testados e sua configuração revisada e atualizada a cada 6 (seis) meses, pelo menos;

2.1.9 Toda transmissão de dados entre o BANPARA e a CONTRATADA deverá ser efetuada com a utilização de protocolos seguros, salvo em caso de determinação contrária expressa formalmente pelo BANPARÁ.

2.1.10 Todos os dados que sejam transmitidos entre o BANPARÁ e a CONTRATADA devem, quando considerados sensíveis pelo BANPARÁ, ser criptografados antes da transmissão, utilizando algoritmos definidos pelo BANPARÁ;

2.1.11 Os servidores e estações da CONTRATADA que venham a ser conectados à rede do BANPARÁ ou disponibilizados para serviços do BANPARÁ devem ser providos de antivírus, funcional e permanentemente atualizado.

3. CONTROLES DE SEGURANÇA FÍSICA

3.1 A CONTRATADA deve utilizar controles adequados para restringir o acesso aos ambientes que suportam os sistemas e equipamentos que mantém o processamento das informações do BANPARÁ;

3.1.1 O acesso de usuários a estes ambientes deve ser controlado, preferencialmente, através de catracas eletrônicas e/ou fechaduras eletromagnéticas, acionadas através de cartões magnéticos ou outras tecnologias validadas pelo BANPARA, e preferencialmente monitorado por CFTV (Circuito Fechado de Televisão), e suas atividades devem ser passíveis de rastreamento por, no mínimo, 180 dias;

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

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

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

ANEXO I-H

1. RELAÇÃO E ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DOS MATERIAIS / FORMULÁRIOS

1.1. Apresentam-se aqui as especificações que devem ser respeitadas pela contratada na produção, armazenamento, controle de estoque, envelopamento e postagem de welcome kit, contratos, cartões/plásticos, faturas e correspondências, tudo em conformidade com exigências legais, padrões corporativos, certificações ou normas técnicas.

1.2. Outros encartes não especificados aqui podem ser desenvolvidos e produzidos pela contratante, cabendo à contratada o armazenamento, controle de estoque, envelopamento e postagem juntamente com os cartões ou faturas.

1.3. A contratante fornecerá a arte dos formulários e cartões em arquivo (em corel draw ou outra extensão de arquivo, a critério da Contratante, que possibilite a sua produção), cabendo à contratada a conversão do arquivo (se/quando necessário), a impressão, o manuseio, o arquivamento, o envelopamento e a postagem.

1.4. Para aprovação dos Formulários e Cartões, a contratada deverá apresentar prova gráfica para o NUMAC[1] e SUSER[2] antes da impressão definitiva em produção.

2. WELCOME KIT

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

2.1.1. CARTÃO

2.1.1.1. Cartão plástico com informações cadastrais do cliente do Banco de forma que, por meio deste, ele possa realizar transações na função crédito e/ou na função débito (movimentação da conta corrente - saques e compras).

2.1.1.2. Caberá à contratada a personalização física e eletrônica dos cartões, confecção, gravação (tarja magnética e chip), embosso, controle e processamento do protocolo de entrega.

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

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

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

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

2.1.2. PLÁSTICOS

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

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

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

2.1.2.4. Embossamento e gravação de tarja magnética (trilhas) conforme definições da(s)

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

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

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

Bandeira(s), em processo devidamente homologado por elas

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

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

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

2.1.3. LAYOUT DO ANVERSO DO CARTÃO (PADRÃO BANDEIRA)

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

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

2.1.3.3. Símbolo holográfico conforme especificações da Bandeira.

2.1.4. LAYOUT DO VERSO DO CARTÃO (PADRÃO BANDEIRA)

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

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

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

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

2.1.4.2.1. Largura, altura, posicionamento e texto: De acordo com a arte fornecida pelo banco, respeitando as regas da Bandeira.

2.1.4.3. Fundo Nulo (elemento de segurança)

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

2.1.4.4. C V V 2

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

2.1.4.5. Texto "Assinatura Autorizada"

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

2.1.4.6. Bandeiras

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

2.1.4.7. Texto "Instruções"

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

2.1.4.8. Orientação

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

2.1.5. CHIP

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

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

2.1.6. CONTRATO BANPARÁ BANDEIRA

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

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

2.1.6.2. Formato, Papel, Fonte, Cores e Impressão: Serão Definidos futuramente pela Contratante.

2.1.7. ENVELOPE PLÁSTICO SEDEX AR (PADRÃO ECT)

2.1.7.1. Padrão homologado pela Empresa de Correios e Telégrafos.
2.1.7.2. Envelope plástico Formato: 27 0 x 155 mm
2.1.7.3. Cor de Impressão: 1x1, a ser informado pela contratante.

2.1.8. ETIQUETA PARA AFIXAR NO ENVELOPE SEDEX AR

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

2.1.9. FOLDER PORTA - CARTÃO/CARTA DE APRESENTAÇÃO

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

2.1.10. ETIQUETA ADESIVA DE DESBLOQUEIO

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

3. FATURA E ENVELOPE

3.1. FATURA (COM FICHA DE COMPENSAÇÃO)

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

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

3.1.5. Cores de Fundo: 1 X 1
3.1.6. Impressão a laser: 1 cor
3.1.7. Acabamento: 2 dobras Horizontais e microserrilha
3.1.8. Layout: a ser definido pela contratante

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

3.2. **ENVELOPE DE FATURA**

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

4. CORRESPONDÊNCIAS

4.1. O conjunto de materiais a seguir relacionado deverá ser produzido pela contratada, conforme as especificações, que responsabilizar-se-á também pelo envelopamento, postagem e controle de estoque.

4.2. O conteúdo das correspondências será definido pela contratante.

4.3. **CARTA DE FOLLOW-UP**

4.3.1. Carta emitida 5 dias após a emissão/postagem do cartão para avisar ao cliente que, caso ele não tenha recebido o cartão, deverá entrar em contato com o atendimento a clientes.
4.3.2. Papel: Apergaminhado
4.3.3. Gramatura: 90 g/m2
4.3.4. Formato: A4 (297 mm X 210 mm)
4.3.5. Cor Impressão: 1x1

4.4. **CARTAS DE AVISO DE ATRASO**

4.4.1. Duas cartas emitidas ao cliente ao completar determinados períodos de atraso no pagamento da fatura. O texto, bem como a parametrização da quantidade de dias de atraso será definido pela contratante.
4.4.2. Papel: Apergaminhado
4.4.3. Gramatura: 90 g/m2
4.4.4. Formato: A4 (297 mm X 210 mm)
4.4.5. Cor impressão: 1x1

5. KIT BRAILLE

5.1. O Kit Braille, a ser fornecido aos Clientes portadores de deficiência visual, será solicitado

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

separadamente, sob demanda específica.O Banpará fornecerá somente as instruções/especificações que permitam a produção do kit (não haverá fornecimento de arquivo).

5.2. ITENS CONSTANTES DO KIT PARA DEFICIENTE VISUAL

5.2.1. Carta-Berço para Kit Deficiente Visual
5.2.2. Envelope para envio Cartão Kit Deficiente Visual
5.2.3. Porta Cartão Kit Deficiente Visual

5.3. CARTA-BERÇO PARA KIT DEFICIENTE VISUAL

5.3.1. Tipo de impressão: Off Set
5.3.2. Apresentação: Individual
5.3.3. Papel:
5.3.3.1. Vias: 01
5.3.3.2. Tipo: Apergaminhado
5.3.3.3. Gramatura: 120 G/M2
5.3.3.4. Cor: Branca
5.3.3.5. Formato (MM): 297 X 210
5.3.4. Impressão: cor preta, com texto dos dados variáveis do cliente e em Braille.
5.3.5. Posição: frente
5.3.6. OBSERVAÇÕES:
5.3.7. Textos e traçados conforme modelo;
5.3.8. A carta deve ser dobrada ao meio,

5.4. ENVELOPE PARA ENVIO DE CARTÃO KIT DEFICIENTE VISUAL

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

5.5. OBSERVAÇÕES:

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

5.6. PORTA CARTÃO KIT DEFICIENTE VISUAL

5.6.1. FACE EXTERNA
5.6.1.1. Confeccionada em laminado plástico na cor branca camurça (ref.:Tecniplast) ou similar.
5.6.1.2. Dimensões:

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

5.6.1.2.1. Espessura: 0,20 mm
5.6.1.2.2. Largura: 125 mm
5.6.1.2.3. Altura: 95 mm
5.6.1.2.4. Logomarca impressa nos padrões de cores do Banpará.

5.6.2. FACE INTERNA:
5.6.2.1. Composta por 02 (dois) bolsos, confeccionados em plástico PVC cristal transparente.
5.6.2.2. Dimensões:
5.6.2.2.1. Espessura: 0,15 mm
5.6.2.2.2. Largura: 55 mm
5.6.2.2.3. Altura: 95 mm
5.6.2.3. Aberturas dos bolsos voltadas para o lado de dentro da capa
5.6.2.4. Distância entre as aberturas dos bolsos: 15 mm
5.6.2.5. Largura do ponto de soldagem: 2 mm
5.6.2.6. Texto: impresso na cor preta, dos dados variáveis do cliente e em Braille sobre aplicação de PVC 30mm, cor branca, formato 85mm x 45mm, fixado no bolso esquerdo (transparente) interno.
5.6.3. Observações:
5.6.3.1. Textos e traçados conforme arquivo a ser fornecido pelo banco.

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

ANEXO I-I

1. SERVIÇOS DE SMS (SERVIÇO DE MENSAGENS CURTAS)

1.1. O serviço de envio de mensagens via SMS consiste em confirmar, via celular, as transações de crédito realizadas por meio do cartão Banpará, além de enviar mensagens e informações diversas aos Clientes portadores de cartões que aderirem ao serviço. Este serviço também será utilizado para notificar o "Bloqueio Preventivo" de cartões. O envio poderá ser de forma automática ou manual.

2. A CONTRATADA deverá:

2.1. Fornecer o serviço de SMS disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana;

2.2. Possuir sistema parametrizável, conforme critérios a serem estabelecidos pela contratante, que permitam definir sobre a emissão ou não de SMS ao Cliente (por exemplo: valor mínimo de transação de compra para emissão de SMS = R$ x,00);

2.3. Fornecer relatórios estatísticos diários e sintético mensal sobre o envio de mensagens SMS, identificando, por meio de códigos, o conteúdo dos textos enviados para os telefones celulares dos clientes, a exemplo de "confirmação de transação efetuada", "informação sobre saldo da conta cartão - limite disponível", "mensagem promocional", "número de protocolo de atendimento xxxxx" (Central de Atendimento ao Cliente), dentre outras a critério da Contratante;

2.4. Gerar relatórios de mensagens entregue e não entregue contendo data, horário e dia de envio.

2.5. Disponibilizar o serviço para todas as operadoras do Brasil de telefonia móvel que atuarem no país durante a duração do contrato.

2.6. Estabelecer códigos que identifiquem o conteúdo das mensagens de texto por celular (SMS). Esses códigos serão utilizados no registro do Log, que também deverá conter a data e o horário de envio do SMS e a confirmação de recebimento. O Log deverá ser armazenado pelo período indicado por normas vigentes.

2.7. Excluir da base de telefones habilitados para envio aqueles números de telefones reportados pelas operadoras como não existentes.

2.8. Enviar em arquivo (periodicidade e layout definido pela contratante) a relação de clientes que aderiram ao serviço SMS ou atualizaram o número do telefone no mês e seus respectivos números de celular informados.

2.9. Enviar em arquivo (periodicidade e layout definido pela contratante) a relação de clientes que foram excluídos do serviço SMS no mês (e seus respectivos números de celular informados), cujos números de telefones foram reportados pelas operadoras como não existentes.

2.10. Manter o registro eletrônico do envio de mensagens SMS por um período mínimo de 2 (dois) anos, relacionando, pelo menos, um código que identifique o conteúdo do texto _ confirmação de transação efetuada, informação de saldo da conta cartão, mensagem promocional, etc. _ enviado para o telefone celular do cliente.

2.11. Fornecer informações/arquivo contendo dados dos clientes cadastrados no serviço. Estas informações serão utilizadas para migração do serviço quando do encerramento deste Contrato.

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

3.1. Demonstrar e comprovar os padrões de qualidade exigidos por meio de relatórios eletrônicos mensais, ou sempre que solicitado pelo BANPARÁ, mediante apresentação

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

de relatórios de acompanhamento e/ou verificação in loco pelo BANPARÁ;

3.2. Dimensionar o sistema de envio de mensagens via SMS de modo a garantir, no mínimo, 99% (noventa e nove por cento) de mensagens enviadas em até 3 (três) minutos após a confirmação da transação, com tentativas de reenvio, se for o caso, a cada hora, até o limite de 10 (dez) tentativas.

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

NOTAS:

1. Nos valores referentes aos serviços de envio de SMS pagos pela contratante, já deverão estar incluídas todas as despesas/custos concernentes à implantação, execução e fornecimento de todos os equipamentos, terminais, estruturas de telefonia, transmissão de dados, materiais, tarifas e todas as interfaces necessárias à funcionalidade e gerenciamento dos serviços;

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

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

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

ANEXO I-J

1. PROGRAMA DE RECOMPENSAS BANPARÁ (FIDELIDADE)

1.1. A contratada deverá disponibilizar/manter um programa de relacionamento, denominado "**Banpara Sempre +**", cuja finalidade é premiar os clientes pela utilização dos cartões BANPARÁ.

1.2. A contratada deverá manter os parceiros existentes no portfólio do catalogo de prêmios do atual programa de recompensas "**Banpara Sempre +**", sendo que a contratante poderá indicar outros parceiros para compor o referido portfólio, incluindo parceria com outros programas de recompensas para transferência de pontos entre si (Ex.: Smilles, Multiplus, Etc.), podendo, inclusive, contratar diretamente o parceiro, se houver interesse.

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

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

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

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

2.4. No caso de opção de subcontratação dos serviços referentes a este anexo, a contratada deverá declarar habilitação técnica e capacidade plena de execução dos serviços a serem subcontratados de acordo com os itens 2.1, 2.2 e 2.3., responsabilizando-se diretamente por qualquer dano gerado por falha na inexecução dos serviços subcontratados.

2.5. A Subcontratação que trata o item 2.4 deverá obedecer à determinação do item 1.1 deste Anexo I.

3. PREÇO E PAGAMENTO

3.1. O preço a ser pago, mensalmente, mediante emissão de fatura pela Contratada, será apurado pelos valores individuais apresentados pela Contratada no Anexo II e Anexo II-A (Proposta Comercial).

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

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

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

3.5. Considera-se "CPFs Processados" somente os CPFs das Contas Programas Ativas, ou seja, contas que estejam aderidas ao Programa e com pontos acumulados ou que efetuaram resgates ou transações pontuáveis no mês, vinculadas a um CPF.

3.6. Os cartões Adicionais estão vinculados à mesma Conta Programa de seus Titulares.

3.7. Conta Programa Ativa é a conta que, por meio do CPF acumula pontos.

3.8. Em caso de Cancelamento da participação no Programa ou Cancelamento do Cartão, a Conta Programa permanecerá Ativa (passível de faturamento pela contratada) até que os pontos sejam expirados ou cancelados. Nesses casos, o prazo para cancelamento dos

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

pontos (a menos que expirem antes) é de 30 dias após o Cancelamento da participação no Programa ou do Cancelamento do Cartão, período em que o Banpará poderá disponibilizar o resgate ao Cliente ou realizar ações de retenção.

3.9. Ao seu exclusivo critério, o Banpará poderá manter uma(s) Conta(s) Programa(s) Ativa(s) por mais de 30 dias após o Cancelamento da participação no Programa ou do Cancelamento do Cartão, mantendo-as na relação da Contratada de Conta(s) Programa(s) a faturar.

3.10. Na tabela de valores por CPF ativo e processado, para a prestação dos serviços referentes ao Programa de Recompensas, já deverão estar incluídas todas as despesas necessárias à plena execução dos serviços, tais como de pessoal, de administração, transportes (fretes), alimentação, tributos e todos os encargos (obrigações sociais trabalhistas e previdenciárias, tributos etc.), incidentes sobre o serviço.

3.11. Os custos de implantação\migração dos serviços referentes ao Programa de Recompensas Banpará serão de inteira responsabilidade da contratada, não cabendo nenhum ônus à contratante.

4. ESPECIFICAÇÕES GERAIS DO PROGRAMA DE RECOMPENSAS

4.1. OBJETO

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

4.1.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar, na implantação/migração, uma plataforma operacional e promocional que possibilite a elaboração, gestão e acompanhamento do programa de recompensas "**Banpara Sempre +**", através de premiação e/ou incentivos aos Clientes pela utilização do cartão.

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

4.2. DEFINIÇÃO DO MODELO DE PROGRAMA RECOMPENSAS

4.2.1. **Responsabilidades da Contratada:**

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

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

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

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

5. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

5.1. Responsabilidades da Contratada:

5.1.1. Desenvolvimento de estudo da base de clientes, verificando comportamento, freqüência e valor médio de gastos com compras à vista, compras parceladas com e sem juros e saques na função crédito, além de verificar a freqüência e valores médios de pagamentos; segregação de clientes por BANDEIRAS, produto e/ou BIN.

5.1.2. Estudos de comparação com o mercado, necessários para a manutenção de um programa flexível e em linha com as melhores práticas de mercado;

5.1.3. Definição de estratégias e processos de relacionamento;

5.1.4. Definição de objetivos e métricas do programa para migração de clientes para faixas de maior receita/rentabilidade, reativação de clientes inativos, atração de novos clientes e retenção dos clientes existentes;

5.1.5. Assessoramento e suporte à definição do catálogo de prêmios e quantidade de pontos necessários para cada item a ser resgatado;

5.1.6. Elegibilidade para cadastramento e regras de pontuação;

5.1.7. Precificação da inscrição e manutenção da participação dos clientes no programa (quando for o caso);

5.1.8. Políticas de resgate de pontos com prazo de expiração dos pontos e atividades mínimas de resgate;

5.1.9. Estabelecer rotinas de cálculos para a conversão, em pontos, de compras, saques e outros lançamentos, como total de gastos, quantidade e tipos de transações, datas e períodos específicos;

5.1.10. Prover sistema de cálculos que deverá permitir equivalência entre moeda nacional e moedas estrangeiras;

5.1.11. Planilha financeira contendo receita incremental projetada do programa, lucro incremental, custos fixos e variáveis, custo do ponto, ponto mínimo de corte, custo permissível do ponto, custos de premiação, valor investido por cliente do público-alvo, rentabilidade por cliente, fluxo de caixa do programa, métodos de provisão e contabilização;

5.1.12. Estabelecer processo de revisão periódica das premissas da engenharia financeira e sugerir ajustes para manter o equilíbrio econômico-financeiro do programa.

6. PLANO DE COMUNICAÇÃO E GESTÃO DE CAMPANHAS

6.1. Responsabilidades da Contratada:

6.1.1. A CONTRATADA prestará serviços de Consultoria ao BANPARÁ, auxiliando-o na elaboração de ações junto à Base de Participantes do Programa e projeção de investimentos em comunicação para o Programa de Recompensas Banpará sem adicional para a CONTRATANTE;

6.1.2. A CONTRATADA prestará serviços de Gestão de Campanha que consiste em selecionar e marcar uma base de dados obtidos através da segmentação para ações de marketing, garantindo a mensuração do resultado, correta "clusterização" e acompanhamento de grupo de controle. Além da gestão da quantidade de abordagens por cliente ao longo do relacionamento;

6.1.3. A CONTRATADA deverá definir um conjunto de critérios, extraídos da listagem de clientes com as informações necessárias para a campanha (exemplo: nome, endereço,

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

telefone) e selecionar os clientes para mensurar os resultados e mapear corretamente as ações propostas para cada integrante da base;

6.1.4. A CONTRATADA fornecerá informações de performance das campanhas. Entregará em arquivo, com formato e layout a ser definido entre as partes, a base de clientes segmentada e informações complementares dos participantes da campanha, marcação indicativa de cada segmento, bem como a definição e explicação do critério escolhido. Após o envio das informações com o retorno da campanha, deverá ser gerado um relatório com informações de performance da mesma;

6.1.5. Consultoria ao BANPARÁ na execução de ações de marketing relacionadas ao Programa de Recompensas, realização de ações contínuas de incentivo à utilização do cartão com flexibilidade de pontuação diferenciada sem ônus à CONTRATANTE;

6.1.6. Estabelecer criação de parcerias e implementação de ações para catálogos e ações de marketing (tais como cross-selling ou up-selling);

6.1.7. Proposição conceitual e estratégica de encarte promocionais e minicatálogos;

6.1.8. Adotar as melhores práticas de mercado, no aspecto operacional e promocional.

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

7. GESTÃO OPERACIONAL

7.1. Responsabilidades da Contratada:

7.1.1. Atualizar diariamente as informações sobre saldo de pontos;

7.1.2. Atualizar diariamente as informações nos sistemas do BANPARÁ e gerar arquivos para atender à legislação vigente;

7.1.3. Possuir sistema que possibilite cadastramento inicial, consulta e alteração cadastral no Programa de Recompensas;

7.1.4. Possuir sistema de controle de prêmios compreendendo o controle e a contabilização de compras, estoque, entrega e devolução de prêmios;

7.1.5. Fornecer relatório com projeção de despesas, resgates, reativação, retenção, bonificação e provisão de pontos, visando à elaboração da engenharia financeira do programa;

7.1.6. Acompanhar mensalmente a performance do ciclo de vida do programa, enviando à Contratante, via relatórios e gráficos, estudos de perfil de clientes

7.1.7. visando o gerenciamento da rentabilidade do programa de Recompensas

7.1.8. Adotar as melhores práticas de mercado, no aspecto operacional e promocional

7.1.9. Dispor de equipe especializada para tratamento de casos de exceção e recálculo de pontuação.

7.2. SUPORTE

7.2.1. **Responsabilidades da Contratada:**

7.2.1.1. Prestar serviços de consultoria ao BANPARÁ, auxiliando-o no gerenciamento da comunicação operacional, controle e coordenação da operação, informação gerencial, customizações e/ou alterações, solução de problemas e gestão financeira do programa sem ônus para a CONTRATANTE;

7.2.1.2. Identificar falhas de processo e sugerir melhorias;

7.2.1.3. Capacitar/treinar os empregados indicados pelo BANPARÁ para acompanhamento de todos os processos do Programa de Recompensas.

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

8. PROCESSAMENTO DE DADOS

8.1. Responsabilidades da Contratada:

8.1.1. O desenvolvimento, a implantação\migração e a aplicação do Programa de Recompensas serão realizados e controlados pelos sistemas internos da CONTRATADA, em conformidade com os Requisitos de Segurança e de acordo com as Especificações deste documento;

8.1.2. A Contratada deverá executar o processamento do Programa de Recompensas com métodos e formas de pontuação pela ativação de cartões e resgates variados dos prêmios/bônus, e seus respectivos cálculos e controles, conforme definições do BANPARÁ;

8.1.3. A Contratada realizará serviço de processamento de dados, convertendo as transações de compra, na função crédito, e saques no crédito efetuados pelos clientes em pontos, de acordo com os parâmetros, e em conformidade com o item 11 deste anexo "ESPECIFICAÇÃO FUNCIONAL DO PROGRAMA DE RECOMPENSAS";

8.1.4. O BANPARÁ encaminhará arquivo contendo a base de clientes optantes e não optantes pelo Programa de Recompensas. O controle será realizado pelo número do CPF dos clientes;

8.1.5. A Contratada deverá possuir conhecimento e experiência para prover o Programa de Recompensas, desde o desenho do Programa, seu desenvolvimento, a compra e entrega dos prêmios, o serviço de retaguarda ("back office") das entregas e a aquisição de pontos em programas de milhagem;

8.1.6. A Contratada deverá possuir know-how em interfaces diretas entre o seu sistema processador do Programa e sistemas processadores de cartão de crédito;

8.1.7. Os sistemas de processamento e administração do Programa de Recompensas da empresa vencedora do certame licitatório deverão ser homologados pelo BANPARÀ.

9. PRÊMIOS FÍSICOS, SERVIÇOS E MILHAS

9.1. Responsabilidades da Contratada:

9.1.1. A Contratada deverá prestar serviços de consultoria para a aquisição e entrega de prêmios, sejam bens ou serviços, bem como para a aquisição de pontos de programas de milhagem de companhias aéreas sem ônus para a CONTRATANTE.

9.1.2. Caberá ao BANPARÁ determinar os parâmetros para a aquisição de pontos, ou "milhas", de programas de milhagem de companhias aéreas: quantidade mínima de pontos necessários por resgate, etc.

9.1.3. A Contratada deverá desenvolver, disponibilizar para os Participantes do Programa e manter atualizado o Catálogo Dinâmico de Prêmios na Internet, o qual deverá ser aprovado pelo BANPARÁ e atualizado sempre que necessário por questões mercadológicas, identificada pela Contratada ou mediante solicitação do BANPARÁ.

9.1.4. A contratante poderá indicar parceiros para compor o portfólio do programa de recompensas, e se for do interesse da contratante, esta poderá contratar diretamente o parceiro do programa de recompensas, ficando o gerenciamento dessa parceria, sob responsabilidade da contratada.

9.1.5. A disponibilização de todos os serviços referentes à contratação e entrega de prêmios, observando-se que a aquisição e/ou contratação deverá ser efetuada de acordo com a melhor relação custo/beneficio, qualidade e menor preço dos produtos, sob prévia aprovação do BANPARÁ.

9.1.6. Possuir know-how e interfaces já desenvolvidos entre os sistemas da empresa de logística e os sistemas de resgates.

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

9.1.7. A Contratada realizará a compra e entrega dos prêmios. Por este serviço serão cobrados da Contratante, em fatura a vencer no dia 10 (dez) do mês subseqüente à prestação dos serviços, os pontos resgatados pelos Clientes, já inclusos os valores dos prêmios.

NOTA: Os preços constantes na tabela de SERVIÇOS DE PROGRAMA DE RECOMPENSAS (Tabela 6 do anexo II) já contemplam a prestação dos serviços; compra, pagamentos, armazenagem, controle de estoque, entrega e devolução de prêmios; o valor do prêmio, todos impostos e tributos, e o frete incidentes.

10. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

10.1. Responsabilidades da contratada:

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

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

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

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

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

10.1.6. Para adesão ao Programa, o Cliente terá a opção de Central de Atendimento (ligação gravada para comprovação da adesão) e, ao exclusivo critério da contratante, das agências Banpará.

10.1.7. A Central de Atendimento da Contratada deverá estar em conformidade com o Decreto N° 6523, de 31/07/2008 e outros normativos legais de regulação de Centrais de Atendimento.

10.1.8. Dimensionar o tronco de chamadas telefônicas de modo a manter os padrões de qualidade exigidos neste Edital.

10.1.9. Absorver a demanda de atendimento em períodos sazonais, tais como: Natal, férias e feriados e quaisquer outras datas especiais, atendendo aos níveis de serviços acordados;

10.1.10. Responsabilizar-se, exclusivamente, pelo desenvolvimento de softwares e manutenções necessárias nos referidos aplicativos para o atendimento dos serviços que serão disponibilizados através do receptivo eletrônico (URA);

10.1.11. Elaborar e implementar as fraseologias e scripts, que deverão ser submetidos ao BANPARÁ para aprovação;

10.1.12. Solicitar prévia autorização ao BANPARÁ para efetuar alterações nos scripts do atendimento;

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

10.1.13. Prestar quaisquer informações referentes ao Programa de Recompensas, efetuar inscrições por solicitação dos clientes, acatar solicitações de resgate, resolver problemas com prêmios e respectivas entregas, bem como devoluções;

10.1.14. Manter a Central de Atendimento atualizada, disponibilizando as informações sobre a entrega de prêmios.

10.1.15. Dimensionar o quadro de atendentes de forma a atender os padrões de qualidade fixados,

10.1.16. Manter os recursos humanos especializados em atendimento, permanentemente treinados e reciclados sobre o Programa de Recompensas, bem como das técnicas de atendimento para manter os padrões de qualidade exigidos.

10.1.17. Comunicar ao BANPARÁ, previamente, com período mínimo de 3 (três) meses, qualquer alteração de endereço da Central de Atendimento para o Programa de Recompensas;

10.1.18. Realizar os procedimentos de verificação do cliente e confirmação de dados cadastrais para inibir as fraudes e acesso de terceiros aos dados das contas de titulares/adicionais;

10.1.19. Atualizar diariamente as informações gerenciais e estatísticas, que possibilitem o monitoramento completo da Central de Atendimento para o Programa de Recompensas;

10.1.20. Fornecer relatórios estatísticos diários informando os principais motivos do contato do cliente, conforme especificado pelo BANPARÁ

10.1.21. Fornecer subsídio ao serviço de retenção para atendimento receptivo com:

10.1.22. interface com o módulo de atendimento a clientes e interface com o back office;

10.1.23. Disponibilizar solução de gravação em todas as posições de atendimento humano, possibilitando formas de recuperação das chamadas efetuadas para Central de Atendimento do Programa de Recompensas mantendo as gravações disponíveis pelo período mínimo de 6 (seis) meses da data da ocorrência ou prazo legal, se maior;

10.1.24. O registro eletrônico do atendimento realizado pela Central de Atendimento do Programa de Recompensas deverá ser mantido por um período mínimo de 2 (dois) anos após a solução da demanda ou prazo legal, se maior;

10.1.25. Atender à solicitação de gravação telefônica efetuada pelo Cliente na Central de Atendimento do Programa de Recompensas em qualquer ilha de operação, entregando no endereço do cliente, com cópia para o BANPARÁ, em até 5 (cinco) dias úteis após solicitado (ou outro prazo, se definido por legislação que venha a alterar o atual), o CD ou qualquer outro meio disponível, a critério do BANPARÁ, que possibilite reproduzir o atendimento;

10.1.26. Supervisionar e fiscalizar os atendimentos dos operadores permitindo a visualização das informações relativas a:

I. Atendimento de mensagens;
II. Gerenciamento da fila de telefonia;
III. Tempo de atendimento;
IV. Elaborar relatórios estatísticos abaixo relacionados:
    a. Quantidade de operadores conectados;
    b. Quantidade de operadores ausentes;
    c. Quantidade de chamadas por operador;
    d. Tempo médio de atendimento por operador,

10.1.27. Enviar relatórios de performance, diários e mensais, segregados por ilha de atendimento;

10.1.28. Instalar música de espera para atendimento ao cliente com mensagens gravadas de acordo com a padronização definida pelo BANPARÁ.

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

11. ESPECIFICAÇÃO FUNCIONAL DO PROGRAMA DE RECOMPENSAS

11.1.ESCOPO DO SISTEMA

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

11.2. ARQUITETURA BÁSICA DO SISTEMA

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

12. MODELO OPERACIONAL:

12.1. SISTEMA DE PONTUAÇÃO:

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

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

12.2. CATÁLOGO:

12.2.1. Este processo compreende desde a análise do perfil do cliente Banpará até a elaboração e escolha dos itens que comporão os catálogos do programa, catálogos promocionais e malas diretas de ações de reconhecimento e incentivo promovidas para o programa de relacionamento.

12.3. COMPRAS

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

12.4. GERENCIAMENTO DOS RESGATES:

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

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

12.5. ATENDIMENTO AO CLIENTE:

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

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

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

12.6. ATENDIMENTO À CONTRATANTE:

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

12.7. BACKOFFICE:

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

13. FUNCIONAMENTO DO PROGRAMA:

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

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

14. INTERFACES UTILIZADAS NO PROCESSO DO PROGRAMA DE RECOMPENSAS:

14.1.ENTRADAS

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

14.2. Arquivo Interface Cadastral:

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

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

14.2.3. As informações enviadas pelo Banco consistem de:

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

14.3. Arquivo Interface de Eventos (Monetário):

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

14.3.2. As informações trocadas entre os Sistemas consistem de:

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

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

14.4. SAÍDAS

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

14.4.1. Arquivo Interface Cadastral:

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

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

14.4.1.3. As informações trocadas entre os Sistemas consistem de:

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

14.4.2. Arquivo de Pontos na Fatura:

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

14.4.2.2. Arquivo de Cobrança:

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

15. PREMISSAS DO PROGRAMA:

15.1. CHAVE DE ACESSO:

15.1.1. A chave de acesso é a informação que liga o cliente ao Programa de Recompensas. Esta chave para o programa Banpará será o CPF. Cada CPF terá uma única conta programa para cada Produto, independente do número de cartões ou contas que estejam ligados a ele.

15.2. ADESÃO:

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

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

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

15.3. TARIFAS DO PROGRAMA (parametrizável)

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

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

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

15.4. TRANSAÇÕES PONTUÁVEIS:

15.4.1. Poderão aderir ao Programa somente os clientes que utilizam o cartão e que estejam com a função crédito ativada. Para pontuação, serão consideradas as transações na função crédito.
15.4.2. Todas as transações pontuáveis, tanto do cartão do titular quanto do(s) adicional (is) serão pontuadas numa única conta programa
15.4.3. Para fins de pontuação, são válidas as seguintes transações com cartões do Titular e seu(s) adicional(is):
15.4.4. Função Crédito: Compras à vista, Parceladas e Saques;
15.4.5. As operações abaixo mencionadas não gerarão Pontos para o Programa, salvo se divulgadas em outras promoções do Banpará:
15.4.6. Saques em conta corrente e poupança;
15.4.7. Transações de compra efetuadas através da função débito;
15.4.8. Transações de débito nas bandeiras Banco24Horas, Rede Compartilhada e RVA (Rede Verde Amarela).
15.4.9. Transações efetuadas através da função débito do cartão como, por exemplo, Saques, Transferências ou Pagamentos no Autoatendimento, Recarga de Celular, dentre outras;
15.4.10. Não serão consideradas, para efeito de pontuação, as transações de encargos contratuais, multas, juros de mora, taxas, tarifas de saldo devedor, financiamentos, serviço de proteção contra perda ou roubo, estornos de lançamento e tarifas de adesão/manutenção, válidas para as funcionalidades de débito e/ou crédito.
15.4.11. O Banpará poderá alterar, incluir ou excluir transações pontuáveis a qualquer momento. Para isso, informará com antecedência de 30 dias à CONTRATADA, para as necessárias alterações ou manutenções de sistema.

15.5. EQUIVALÊNCIA DE PONTUAÇÃO:

15.5.1. As transações válidas para pontuação serão convertidas em dólar. O parâmetro para pontuação será a taxa de câmbio vigente na data de processamento da fatura mensal. A taxa de câmbio utilizada deverá ser encaminhada no arquivo de eventos monetários juntamente com a informação de fechamento da fatura.
15.5.2. A conversão de pontos terá a seguinte equivalência:
15.5.3. Para transações na função Crédito será concedido 1 (um) ponto para cada valor em R$ (real) gasto correspondente a US$ 1,00 (um dólar americano);
15.5.4. Nas compras parceladas (Crédito), para efeito de pontuação no Programa, cada parcela

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

será considerada separadamente, na medida em que for lançada na fatura e paga.

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

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

15.5.5. Os valores das transações no crédito deverão ser identificados individualmente na fatura e convertidos em pontos pela taxa de câmbio vigente na data de processamento da fatura mensal (também identificado na fatura).
15.5.6. Nos saques na função crédito não serão considerados, para efeito de pontuação, os valores lançados a título de taxas, tarifas e impostos incidentes sobre o montante sacado.
15.5.7. A pontuação deverá estar disponível para utilização em resgates pelos Participantes, no máximo, no 5º dia útil que suceder o pagamento da fatura.
15.5.8. Não serão computadas como pontos as aquisições de bens e/ou serviços feitas após o período de encerramento do Programa.

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

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

Exemplo:
Total hipotético de Compras no Crédito = R$ 300,00
Total hipotético de Saques no Crédito = R$ 75,00
Cotação hipotética do Dólar: US$ 1,00 = R$ 2,00

Descrição	R$	US$	PONTOS
Compras no Crédito	300,00	150,00	150,00
Saques no Crédito	75,00	37,50	37,50

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

TOTAL			187,50
TOTAL GERAL EM PONTOS (ARREDONDADO)			**188,00**

15.8. MECANISMO DE PONTUAÇÃO:

15.8.1. As transações efetuadas com cartões Banpará, cadastrados no programa serão convertidas em pontos, ficando estes bloqueados para resgate até que o cliente efetue o pagamento da fatura, entre o valor mínimo e máximo faturado, quando todos os pontos bloqueados serão liberados.

15.8.2. As compras parceladas serão pontuadas parcela a parcela, na medida em que forem lançadas e pagas na fatura mensal.

15.8.3. Saques serão pontuados apenas pelo valor sacado, não sendo considerados os valores lançados a titulo de taxas, tarifas e impostos.

15.8.4. Bonificações: a definir, a critério da Contratante.

15.8.5. O evento que permitirá o crédito da pontuação no programa será o de pagamento da fatura, realizado entre o valor mínimo e o total faturado.

15.8.6. Cartões Adicionais ou outros ligados a determinado CPF pontuarão na conta do titular do programa.

15.8.7. Haverá uma única conta-programa por CPF cadastrado no sistema de pontuação para cada Produto.

15.8.8. Não será permitida a transferência de pontuação entre contas de titularidades diferentes.

15.8.9. A falta de pagamento da fatura ou pagamento menor do que o mínimo implicará na suspensão do crédito dos pontos da fatura até que seja regularizado o pagamento.

15.8.10. Após 30 (trinta) dias de atraso no pagamento da fatura mensal, todos os pontos adquiridos e creditados no programa serão bloqueados. Não será possível realizar resgates com os pontos já adquiridos. O sistema da Contratada deverá, automaticamente, bloqueá-los para resgate de prêmios.

15.8.11. Após 60 (sessenta) dias de atraso, não havendo o devido pagamento, a conta-programa do Participante será imediatamente encerrada, havendo o cancelamento de todos os pontos acumulados até a data. Não será possível ao Participante realizar resgates com os pontos já adquiridos e cancelados. Ao seu exclusivo critério, o Banpará poderá conceder um prazo para o Participante reativar a Conta-Programa, mediante renegociação da dívida.

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

16. TRATAMENTO DE CÓDIGOS DE BLOQUEIO

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

17. DEMONSTRAÇÃO DOS PONTOS

17.1. FATURA:

17.1.1. O tratamento para demonstração dos pontos na fatura deverá ser definido pela Contratante, a tempo de especificação funcional, para adequação da interface de

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

pontuação da fatura e sistemas que darão suporte ao atendimento da Central de Atendimento do Programa.

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

18. CANCELAMENTO DO PROGRAMA E BAIXA DOS PONTOS

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

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

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

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

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

18.5. EXPIRAÇÃO DOS PONTOS

18.5.1. Este requisito deverá ser parametrizável. Entretanto, para inicio do Programa, a pontuação terá validade de 12 (doze) meses, a contar da data da aquisição dos pontos (safra mais antiga no programa).

18.5.2. A prescrição dos pontos também deverá ser parametrizável. Para inicio do Programa, ocorrerá no 1º (primeiro) dia útil do mês subseqüente ao período de 12 (doze) meses, contados a partir de sua aquisição.

18.5.3. A expiração ocorrerá sempre do saldo de pontos mais antigo da conta programa

18.6. VALIDADE DO PROGRAMA

18.6.1. A validade do Programa, assim como de cada tipo de transação pontuável, será parametrizada no sistema, conforme critérios da Contratante.

18.6.2. Em princípio, a validade do Programa é indefinida.

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

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

19.1. A Contratada deverá disponibilizar, sem custos adicionais para a Contratante, aos Participantes do Programa e à Contratante, um hot-site com opções de serviços via Internet.

19.2. Será de responsabilidade da Contratada os desenvolvimentos, as manutenções, os recursos necessários e a hospedagem em seu ambiente do conteúdo do hot-site do Programa.

19.3. Todos os custos inerentes ao hot-site, tais como, desenvolvimento, implantação, publicação, manutenção, segurança e hospedagem serão de responsabilidade da Contratada, bem como todas as despesas, impostos e tributos incidentes.

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

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

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

19.6. CATÁLOGOS DE PRÊMIOS NA WEB

19.7. Além de prêmios adquiridos de fornecedores nacionais, devem ser desenvolvidas pela Contratada parcerias regionais, bem como adequação de fornecedores, atendendo ao perfil dos Participantes do Programa de Recompensas e do Banpará, na confecção e atualização dos catálogos de prêmios a serem disponibilizados pela Contratada via Web.

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

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

19.10. RESGATE DE PRÊMIOS VIA WEB

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

20. BAIXA DE PONTOS

20.1. A baixa dos pontos resgatados ocorrerá sempre da safra mais antiga para a mais atual. Para viabilização do resgate a conta programa deverá estar com status "sem restrição", ou seja, status de adimplência (ou outro termo semelhante e equivalente adotado pelo sistema da empresa Contratada).

21. CICLOS DO PROGRAMA

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

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

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

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

22. PROCESSO DE COBRANÇA:

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

22.2. FORMAS DE COBRANÇA:

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

23. RELATÓRIOS PRÉ-DEFINIDOS DO SISTEMA DO PROGRAMA:

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

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

24. ESTRATÉGIA DE CONDUÇÃO DO PROJETO

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

24.2. Acompanhamento do cronograma do Projeto;

24.3. Evidências geradas nos processos de homologação;

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

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

25. REQUISITOS DE SEGURANÇA PARA O PROGRAMA DE RECOMPENSAS

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

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

25.3. Identificação das pessoas que fazem acesso e operam o sistema com as informações do BANPARÁ;

25.4. Log de todas as manutenções e operações de acesso às informações do BANPARÁ, devendo este estar disponível para consultas durante o período de vigência do contrato. Não será necessário disponibilizar o log das consultas de catálogos de prêmios, realizadas

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

pelos Participantes do Programa;

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

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

25.7. Plano de Contingência visando proteção contra a paralisação dos serviços;

25.8. Política de segurança e normas para administração do ambiente, com definição clara das políticas de backup e armazenamento;

25.9. Controle de acesso físico das instalações, de forma a garantir que somente pessoas autorizadas tenham acesso.

25.10. TRANSFERÊNCIA ELETRÔNICA DE DADOS

25.10.1. Toda transmissão de dados entre o BANPARÁ e a CONTRATADA deverá ser efetuada com a utilização de protocolos seguros, salvo em caso de determinação contrária expressa formalmente pelo BANPARÁ;

25.10.2. Todos os dados que sejam transmitidos entre o BANPARÁ e a CONTRATADA devem, quando considerados sensíveis pelo BANPARÁ, ser criptografados antes da transmissão, utilizando algoritmos definidos pelo BANPARÁ;

25.10.3. Para a troca de dados (arquivos ou mensagens) a contratada deverá utilizar o software Connect:Direct, necessário à transferência de dados entre sistemas. Mediante prévio entendimento e em caso de autorização da contratante, poderão ser adotados outros. O protocolo utilizado para a troca de arquivos será SSL ou TLS;

Ao seu exclusivo critério, o Banpará poderá avaliar a utilização de outra solução para troca eletrônica de dados pela Contratada.

ANEXO I-K

SLA - NÍVEL DE SERVIÇO ESPECIFICADO (Service Level Agreement):

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

1. Determinação dos Níveis de Serviço

a) A determinação dos níveis de serviço, ou SLA tem por finalidade garantir a qualidade na prestação dos serviços pela CONTRATADA para execução dos serviços descritos no objeto deste contrato e seus anexos;
b) A CONTRATADA deverá entregar mensalmente para o BANPARÁ relatórios e/ou arquivos, a critério da CONTRATANTE, para mensuração dos níveis de serviço descritos nesta cláusula;
c) A CONTRADA deverá manter a qualidade e os níveis mínimos determinados pelo Banpará na prestação dos serviços contratados, obedecendo às referências determinadas pela CONTRATANTE;
d) A não observância dos níveis de SLA mínimos definidos, desde que tenha havido culpa exclusiva e comprovada da CONTRATADA, será passível de aplicação das penalidades convencionadas e genéricas conforme definido em contrato.

2. Definições dos Níveis de Serviço

a) A CONTRATADA deverá manter, medir e relatar os níveis de serviços contratados gerenciando os processos e conduzindo projetos de forma a manter os níveis estabelecidos neste módulo.
b) A CONTRATADA deverá efetuar mensalmente apresentação consolidada e explicativa da medição dos níveis de serviços, sendo que esta deverá relatar e detalhar as ocorrências adversas, bem como planos de ação para normalizar as desconformidades nos níveis de serviços;
c) O BANPARÁ se resguarda o direito de verificar os níveis de serviço, inclusive com o direito de realizar verificações *in loco.*
d) O BANPARÁ deverá indicar os funcionários e/ou Auditores Externos, bem como do período das verificações citadas no item 2-C deste Anexo.

3. Embossamento e Envio de Cartões

a) Mensalmente a CONTRATADA deverá disponibilizar a CONTRATANTE relatório analítico e sintético de todos os cartões embossados e enviados aos clientes do BANPARÁ de acordo com o período de Apuração;
b) O relatório e/ou arquivo deverá ser disponibilizado, contendo no mínimo os seguintes dados: Nome de Embosso, Número do Plástico, Data do Processamento do arquivo de Embosso, Data da Expedição da Correspondência e Número do Aviso de Recebimento AR;
c) Atender aos pedidos de emissão e remissão de cartões, efetivando a entrega nos prazos e níveis de serviços definidos no item 3-d deste Anexo;
d) SLA – Nível de Serviço Especificado – Emissão e Distribuição de Cartões.

INDICADOR	Padrão (SLA)	Redutor de Fatura
Tempo médio de postagem (gravação, envelopamento e expedição dos plásticos).	100% até 03 dias úteis, após o processamento.	No descumprimento 0,03% do valor da fatura mensal relativo a todos os itens de PROCESSAMENTO DE CONTA (Tabela 2 do anexo II), por ocorrência multiplicado pelos dias de atraso.
Conformidade da gravação	100%	No descumprimento 0,03%

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

dos cartões		do valor da fatura mensal relativo a todos os itens de PROCESSAMENTO DE CONTA (Tabela 2 do anexo II), por ocorrência.

4. ATENDIMENTO

4.1 SAC

a) O Atendimento do SAC deverá estar em conformidade com o Decreto 6523/2008, relativo às informações, dúvidas, reclamações, sugestões, elogios, suspensão ou cancelamento de contratos e serviços.

b) Disponibilizar mensalmente à CONTRATANTE relatório em Excel, sintético e analítico de todas as ocorrências do SAC, contendo no mínimo os seguintes dados: Protocolo de Atendimento, nome do cliente, CPF, Conta cartão, motivo da ocorrência, data da ocorrência, data do retorno, nome dos operadores.

c) Quaisquer ocorrências do SAC que estejam em desconformidade ao Decreto 6523/3008 estarão passíveis de aplicação de SLA de 0,5% do valor mensal de POSIÇÕES DE ATENDIMENTO URA + PA E SAC (Tabela 4 do anexo II) por ocorrência, sem prejuízo das demais penalidades cabíveis.

d) Demonstrar e comprovar os padrões de qualidade exigidos, sempre que solicitado pelo Banpará, mediante apresentação de relatórios de acompanhamento e/ou verificação in loco;

e) Dimensionar o sistema de recebimento de mensagens eletrônicas (e-mails) de modo a garantir, no mínimo, 100% (cem por cento) de respostas aos clientes em até 2 (dois) dias úteis;

f) Atender solicitação de cópia do atendimento via e-mail.

g) A empresa **CONTRATADA** compromete-se a disponibilizar serviço de Atendimento através de correio eletrônico para ocorrências do SAC, no prazo a ser acordado entre as partes.

h) Após a implantação, os serviços de atendimento por e-mail devem ser disponibilizados para faturamento através das PA´S de SAC, não ensejando à **CONTRATANTE** quaisquer cobranças adicionais por esta prestação do serviço, devendo estar em conformidade com os SLA´s genéricos e específicos deste anexo.

i) Demais SLA - Nível de Serviço Especificado - Atendimento via e-mail SAC

Indicador	Padrão (SLA)	Redutor de Fatura
Percentual das respostas enviadas em relação ao tempo em dias	100% até 2 (dois) dias úteis após solicitação	Havendo até 5 descumprimentos do parâmetro mínimo, no mês, o BANPARÁ aplicará advertência.

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

		A partir do 6º descumprimento do parâmetro mínimo, no mês, inclusive 0,1% do valor mensal de POSIÇÕES DE ATENDIMENTO URA + PA E SAC (Tabela 4 do anexo II) multiplicado pelos dias de atraso a contar do primeiro dia.

4.2. CENTRAL DE ATENDIMENTO

4.2.1 URA (Unidade de Resposta Audível)

a) Todos os atendimentos deverão ser realizados, inicialmente, pelo atendimento eletrônico, por meio de URA, sendo derivados, posteriormente, para o atendimento assistido ou atendimento de cobrança, quando for o caso;
b) Neste caso, deve informar na URA o tempo de espera quando da derivação da ligação para o atendimento assistido;
c) Os atendimentos assistidos devem ser avaliados pelos clientes por meio de pesquisa de satisfação a ser disponibilizada ao final do atendimento na URA;
d) Possibilitar que o cliente não precise ouvir toda a mensagem gravada para selecionar a operação desejada;
e) Possibilitar ao cliente acesso direto à operação desejada, sem necessidade de percorrer cada uma das opções anteriores, porventura existentes;
f) A URA deve identificar o cliente em processo de cobrança e derivá-lo para o serviço de atendimento de cobrança, com a regras a serem definidas pelo BANPARÁ;
g) A CONTRATADA deverá reavaliar os serviços disponibilizados na URA trimestralmente, objetivando melhorias com vistas a maior utilização de atendimento por este canal, sugerindo à CONTRATANTE implementação de projetos, planos de ação, entre outros.
h) Disponibilizar relatórios estatísticos da utilização da URA, relatório analítico e sintético das transferências para o atendimento assistido:
    - Quantidade de ligações recebidas no atendimento eletrônico;
    - Quantidade de ligações retidas no atendimento eletrônico, ou seja, quantidade de ligações totalmente atendidas pela URA, sem derivação para o atendimento assistido;
    - Quantidade de atendimentos realizados por tipo de serviço no atendimento eletrônico;
    - Quantidade de ligações abandonadas no atendimento eletrônico com a indicação do momento em que foi realizado o abandono;
    - Tempo médio de atendimento na URA;

i) Definir em conjunto com a CONTRATANTE a formatação dos menus de acesso disponibilizados na URA;

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

j) A URA deve fornecer as seguintes informações ou equivalentes, sendo que estas caso ainda não disponíveis deverão ser discutidas com a CONTRATANTE para estipulação de prioridades de desenvolvimento, sendo que o prazo de implantação de cada funcionalidade não deve exceder 60 dias corridos de desenvolvimento:

- ✓ Informações sobre saldo;
- ✓ Detalhamento da fatura;
- ✓ Informações sobre parcelamento de fatura;
- ✓ Informações de locais para pagamento da fatura;
- ✓ Informações sobre os serviços disponíveis na internet;
- ✓ Desbloqueio de cartão de crédito;
- ✓ Pesquisa de satisfação do atendimento;
- ✓ Bloqueio por perda ou roubo do cartão;
- ✓ Informações sobre limites de crédito, de compras e de saque;
- ✓ Informações sobre o melhor dia de compras com o cartão;
- ✓ Informações e cadastramento em campanhas de incentivo e fidelização, quando houver;
- ✓ Solicitação de fatura e 2ª via para pagamento, com envio por fax, correio eletrônico e SMS (Código de Barras);
- ✓ Consulta a saldo e resgate de pontos do programa de recompensas diretamente no atendimento eletrônico;
- ✓ Consulta ao valor das anuidades e das respectivas parcelas;
- ✓ Adesão e Cancelamentos de Seguro Perda e Roubo;
- ✓ Informações sobre CET.

k) SLA - Nível de Serviço Especificado – URA (Atendimento Eletrônico)

INDICADOR	PADRÃO (SLA)	Redutor de fatura
Índice de Retenção. Fórmula: (ligações retidas / (ligações recebidas – ligações abandonadas)) * 100	Diariamente, reter* 50% das ligações recebidas. * receber e finalizar ligação no Atendimento Receptivo Eletrônico	Até 8 descumprimentos do padrão mínimo, no mês, advertência. A partir do 9º descumprimento do padrão, no mês, aplicação de SLA de 0,1% do valor mensal de POSIÇÕES DE ATENDIMENTO URA + PA E SAC (Tabela 4 do anexo II) multiplicado pelo número de descumprimentos a contar do primeiro.
Disponibilidade do Sistema de atendimento eletrônico.	99,5%, de disponibilidade 24 horas por dia, 7 dias por semana.	Até 8 descumprimentos do padrão mínimo, no mês, advertência.

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

		A partir do 9º descumprimento do padrão, no mês, aplicação de SLA de 0,1% do valor mensal de POSIÇÕES DE ATENDIMENTO URA + PA E SAC (Tabela 4 do anexo II) multiplicado pelo número de descumprimentos a contar do primeiro.

4.2.2 ATENDIMENTO ASSISTIDO

a) Manter os recursos humanos especializados em atendimento permanentemente treinados e reciclados sobre os produtos objeto do Anexo I (Termo de Referência), bem como das técnicas de atendimento para manter os padrões de qualidade exigidos conforme **SLA - Nível de Serviço Especificado - Central de atendimento;**
b) Atualizar diariamente as informações gerenciais e estatísticas, que possibilitem o monitoramento completo da Central de Atendimento;
c) Em todas as transferências de ligações, devem ser transferidos voz e dados, evitando, desta forma, a repetição das informações e demanda por parte do cliente;
d) Possibilitar ao operador retornar a chamada à URA, inclusive nos casos de atendimento de Cobrança;
e) Fornecer ilha de retenção para atendimento receptivo com:
    - Derivação da ligação telefônica;
    - Módulo automático de negociação;
    - Controle de ligações e de produtividade;
    - Interface com o módulo de atendimento a clientes;
    - Interface com o back office;
    - Recursos humanos especializados e treinados para o atendimento das retenções;
    - Relatórios de controle de performance da retenção;
    - Plano de ação visando o crescimento dos índices mensais da retenção;
    - Políticas de retenção que acompanhem o mercado concorrente;
f) Fornecer solução que permita a fiscalização dos atendimentos realizados pelos operadores encaminhando à CONTRATANTE relatórios quinzenais para acompanhamento do padrão de qualidade nas atividades de atendimento a clientes. Além disso, mensalmente, a CONTRATADA deve fornecer relatórios com estas informações consolidadas;
g) As ocorrências derivadas do atendimento humano, que necessitem de tratamento por outras áreas internas da CONTRATADA devem ser solucionada no prazo de D+2, sendo que as solicitações de bloqueio de Cartão devem ser atendidas imediatamente, salvo os casos que necessitem de Charge Back;

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

h) Possibilitar que a cada atendimento humano, que o cliente seja indagado sobre a confirmação e ou alteração de dados cadastrais, prioritariamente de endereço para correspondências, telefones para contato e e-mail.
i) Nos casos de alteração cadastral por ocasião da renegociação de débitos, possibilitar a transferência da chamada para ilha de atendimento, sendo que a transferência de ser efetuada com dados e voz em até 45 segundos.
j) Demais SLA - Nível de Serviço Especificado – Atendimento Assistido incluindo o atendimento do Programa de Recompensas Banpará Sempre+

Indicadores	Padrão (SLA)	Redutor de Fatura
Nível de serviço Telefônico Cálculo (Ligações atendidas em até 20/total de ligações recebidas) *100	Diariamente atender 80% das ligações recebidas em até 20 segundo	Havendo até 5 descumprimentos do parâmetro mínimo, no mês, o BANPARÁ aplicará advertência. A partir do 6º descumprimento do parâmetro mínimo, no mês, inclusive 0,1% do valor mensal de POSIÇÕES DE ATENDIMENTO URA + PA E SAC (Tabela 4 do anexo II) multiplicado pelo número de descumprimentos a contar do primeiro.
Conformidade com os normativos legais e manuais internos	Diariamente realizar o atendimento 99% de acordo com o manual da Central de Atendimento e legislação em vigor que regula os serviços das centrais de atendimento.	Aplicação de SLA de 0,2% do valor mensal de POSIÇÕES DE ATENDIMENTO URA + PA E SAC (Tabela 4 do anexo II) por ocorrência divergente do Manual da Central de Atendimento, sem prejuízos das demais penalidades previstas neste contrato.
Tratamento do atendimento que necessite da intervenção de diversas áreas internas da contratada, exceto solicitação de bloqueio.	As ocorrências derivadas do atendimento humano, que necessitem de tratamento por outras áreas internas da CONTRATADA devem ser solucionada no prazo de D+2, sendo que as solicitações de bloqueio de Cartão devem ser atendidas imediatamente, salvo os casos que necessitem de Charge Back	Aplicação de SLA de 0,1% do valor mensal de POSIÇÕES DE ATENDIMENTO URA + PA E SAC (Tabela 4 do anexo II) por ocorrência multiplicada pelos dias de atraso no retorno, sem prejuízos das demais penalidades previstas neste contrato.

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

4.3 Envio de SMS

a) A CONTRATADA deverá disponibilizar serviços de SMS, de qualquer natureza a critério da CONTRATANTE, conforme estabelecido no Termo de Referência objeto deste contrato, sendo que a necessidade de adesão ao serviço deverá ser apenas para confirmação de transações de crédito realizadas por meio do Cartão;
b) A CONTRATADA deverá fornecer relatórios estatísticos analíticos quinzenais e sintéticos diários sobre o envio de mensagens SMS, identificando, por meio de códigos, o conteúdo da mensagem, a data e o horário de envio – confirmação de transação efetuada, informação de saldo da conta cartão, aviso de cobrança, mensagem promocional, dentre outras informações que o BANPARÁ venha a determinar – enviados para os telefones celulares dos clientes;
c) Os números de telefones reportados pelas operadoras como não existentes deverão ser excluídos da base de telefones habilitados para envios de SMS;
d) O serviço de SMS contará com:

i. Parametrização das mensagens por produto;
ii. Parametrização de pacotes de adesão;
iii. Parametrização de período e frequência de envio das mensagens;
iv. Consulta das mensagens enviadas;
v. Parametrização para a cobrança de tarifas pelo serviço SMS
vi. Envio das seguintes mensagens:

- Cadastral: solicitação 2ª via de cartão, alteração de endereço, aprovação cartão de adicional e solidário, alteração vencimento fatura, bloqueio de cartão, desbloqueio de cartão, descontos taxa rotativo, desconto de anuidade, devolução de correspondência de fatura, devolução de correspondência de cartão;
- Faturamento: saldo de fatura, recebimento de pagamento, atraso de pagamento, comprovante de pagamento recebido, devolução de saldo credor, regularização de pagamento e aviso de corte de fatura;
- Mensagens de adesão: mensagem de boas vindas;
- Mensagens on line: saldo de fatura, compras efetuadas titular, compras efetuadas adicional, compras efetuadas solidário, saques cash efetuados titular e saques cash efetuados adicional e solidário;
- Programa de recompensas: expiração de pontos, pontuação e aviso de resgates;
- Risco: mudança limite, informação de novo limite e aprovação de proposta para conta nova.
- Demonstrar e comprovar os padrões de qualidade exigidos, sempre que solicitado pelo BANPARÁ, mediante apresentação de relatórios de acompanhamento e/ou verificação in loco pelo BANPARÁ;

e) Dimensionar o sistema de envio de mensagens via SMS de modo a garantir, no mínimo, 100% (cem por cento) de mensagens enviadas em até 3 (três) minutos após a confirmação da transação, com tentativas de reenvio, se for o caso, a cada hora, até o limite de 10 (dez) tentativas.
f) Serviço de envio de mensagens via SMS consiste em confirmar as transações Realizadas no cartão de crédito
g) SLA - Nível de Serviço Especificado - Envio de mensagens via SMS

Indicador	Padrão (SLA)	Redutor de Fatura
Percentual de mensagens de confirmação de transação enviadas em	99% até 3 minutos	Havendo até 5 descumprimentos do parâmetro mínimo, no

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

relação ao tempo em minutos.		mês, o BANPARÁ aplicará advertência. A partir do 6º descumprimento do parâmetro mínimo, no mês, inclusive 0,01% do valor mensal de SMS TRANSAÇÃO APROVADA (tabela 7 do anexo II), por ocorrência.

4.3.1 SLA - Nível de Serviço Especificado - Envio de Mensagens SMS de Cobrança

O serviço de envio de mensagens SMS estará disponível para assuntos acerca dos produtos de cartões de crédito BANPARÁ, inclusive Cobrança.

a) Dimensionar o sistema de envio de mensagens SMS de modo a garantir no mínimo, o envio de mensagens a 100% (cem por cento) dos celulares cadastrados em até 5 (cinco) dias após o não pagamento da fatura;

4.4 COBRANÇA

A. Demonstrar e comprovar os padrões de qualidade exigidos, sempre que solicitado pelo BANPARA, mediante apresentação de relatórios de acompanhamento e/ou verificação in loco pelo BANPARA.
B. Dimensionar o tronco de chamadas telefônicas (unidade de resposta audível) de modo a garantir, no mínimo, 99% (noventa e nove por cento) de acesso livre à Central de Cobrança;
C. O nível de serviço para atendimento humano na Central de Cobrança receptiva deve atingir TSF mensal em no mínimo 80% (cem por cento) das ligações atendidas em até 20 (vinte) segundos;
D. Obedecer rigorosamente aos procedimentos do BANPARA relativos à cobrança de créditos, estabelecidos neste Contrato;
E. Disponibilização dos canais e-mail e SMS (mensagens de texto para telefones) para se comunicar com os usuários de cartão, enviando informações de eventos relacionados à situação de cobrança do cartão de crédito, bem como do envio de propostas de parcelamento pré-formatadas;
F. Efetuar plano de ação, para acompanhamento do cumprimento de acordos até o final, efetuando ações preventivas de modo a evitar quebra de acordo definitiva, possibilitando inclusive novo parcelamento;
G. Efetuar plano de ação, para acompanhamento efetivo da cobrança amigável, efetuando ações preventivas de modo a evitar a rolagem da dívida para o status de inadimplência (60 dias de atraso), possibilitando inclusive a oferta de parcelamento já nos primeiros dias de atraso, enviando a CONTRATANTE reporte quinzenal (Sintéticos e Analíticos) das ações de cobrança preventiva;
H. Disponibilizar relatório quinzenal com dados estatísticos e analíticos da cobrança, separando-os por fase amigável e contenciosa;
I. Atualizar as informações a cada contato, mantendo o histórico;

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

J. Disponibilizar emissão de 2ª (segunda) via de fatura e boleto de cobrança via e-mail e SMS (Código de Barras);
K. Disponibilizar código de barras de fatura em atraso e boleto de acordo via e-mail e SMS.
L. Disponibilizar rotina para realizar acordos ou parcelamento do débito total de clientes adimplentes e inadimplentes, sem prejuízo do histórico transacional e contábil da conta cartão devendo possibilitar:
   I. Parcelamento do saldo da dívida antes de configurada à inadimplência (60 dias);
   II. Utilização do limite de crédito restante na conta cartão, após o parcelamento de dívida para clientes que não estiver configurada situação de inadimplência;
   III. Parcelamento do saldo da dívida após caracterizada a inadimplência do cliente, sem possibilidade de utilização do limite de crédito restante na conta cartão.
M. Possuir módulo operacional para acordos de dívidas adimplentes e inadimplentes, que deverá ser parametrizado pelo BANPARA, ficando estabelecido que a CONTRATADA deverá acolher acordo de clientes adimplentes em cartões de crédito, conforme segue:
   - ✓ Financiar saldo devedor da conta/cartão conforme regras de recuperação de crédito, permitindo descontos, taxas e prazos diferenciados, conforme regras definidas pelo BANPARA
   - ✓ Utilizar código de bloqueio específico para os cartões que estiverem em "Acordo Adimplente" a critério do BANPARA, o cartão poderá permanecer desbloqueado para utilização durante a vigência do acordo adimplente;
   - ✓ Suspender a cobrança durante o acordo, inclusive entre a promessa e o primeiro pagamento que oficializará o acordo;
   - ✓ Após o vencimento da primeira parcela do acordo, não havendo o pagamento do valor estipulado o acordo não será confirmado e o cliente volta à sua situação imediatamente anterior, obedecendo às regras de cobrança;
   - ✓ Congelar os dias em atraso do cliente quando da oficialização do acordo. Nos casos da não oficialização do acordo, os dias em atraso deverão prosseguir com sua contagem desde o primeiro dia em atraso;
   - ✓ Deverá ser comunicado ao cliente, no momento da solicitação do acordo, a existência de valores em disputa ou autorizações pendentes;
   - ✓ Após a finalização do processo de pesquisa, os valores poderão ser lançados na fatura do cliente, devendo ser quitados mesmo durante a vigência do acordo;
   - ✓ Não havendo pagamento de qualquer parcela, a conta cartão iniciará o processo de contagem de dias em atraso e rotinas de cobrança;
   - ✓ O saldo da conta cartão deverá ser alterado de forma a refletir o acordo negociado. A fatura deverá ser encaminhada ao cliente com a informação de acordo realizado;
   - ✓ Poderão ser feitos "n" acordos para clientes adimplentes e inadimplentes, cujas regras serão específicas e definidas conforme a política do BANPARA.

N. O Controle de Gestão da central de cobrança deve compreender:
   I. Geração de relatórios de produção e performance da carteira do BANPARA diariamente;
   II. Identificação do histórico das ações de cobrança realizadas;
   III. Identificação do operador responsável pela ação de cobrança;
   IV. Quanto a supervisão e fiscalização dos atendimentos e dos operadores, o CONTRATADO deverá permitir a visualização de informações relativas ao atendimento (mensagens, gerenciamento da fila de telefonia, tempo de atendimento), e fornecer solução que permita ao Banpará a fiscalização dos atendimentos realizados pelos operadores;

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

O. A CONTRATADA deverá possuir as seguintes especificações técnicas mínimas para o sistema de telecobrança e controle de gestão:

I. gravação, para fim de monitoração do atendimento, dos atendimentos e contatos realizados, possibilitando formas de recuperação dos diálogos e mensagens relacionados a seguir, que deverão ser armazenados por 1 (um) ano:

- áudio de ligação telefônica;
- e-mail;
- log (registro) de mensagem SMS, contendo o código referente ao conteúdo da mensagem, a data e o horário de envio, dentre outras informações que o BANPARA venha a determinar.

P. A CONTRATADA deverá dispor de estrutura administrativa para suporte operacional e gerencial da operação;

Q. A CONTRATADA deverá possuir no sistema de tele cobrança a facilidade de script em tela;

- ✓ A CONTRATADA não poderá implantar ou efetuar alterações no script sem prévio conhecimento do BANPARÁ. Qualquer alteração deverá ser comunicada ao Banpará com no mínimo 30 dias de antecedência.

R. A solução oferecida pelo CONTRATADO deverá prever a utilização de equipamento(s) do tipo PABX/DAC (Private Automatic Branch Exchange / Discador Automático de Chamada) integrado com atendimento eletrônico, e os terminais dos operadores deverão apresentar de forma automática na tela os registros dos históricos de contatos com o cliente;

S. O desenvolvimento dos *softwares* para atendimento aos serviços de cobrança através do receptivo eletrônico será de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA;

T. A CONTRATADA é obrigada a efetuar a exclusão efetiva das negativações restritivas no SERASA e SPC no prazo legal de até 5 dias úteis do efetivo pagamento ou parcelamento do débito por ocasião do recebimento da primeira parcela. Obrigando-se a acompanhar o envio e processamento das interfaces com Banco de Dados especificados neste item, checando se realmente houve a efetiva exclusão da restrição, atuando de forma preventiva sobre quaisquer problemas sistêmicos decorrentes dessas informações.

U. Nos casos de parcelamento de débitos inadimplentes a CONTRATADA deverá disponibilizar os Boletos para impressão de 2ª via nas agências de relacionamento da CONTRATANTE, bem como possibilitar a impressão pelos clientes através do Internet Banking do Banpará.

V. A CONTRATADA deverá disponibilizar, sem custos adicionais, a critério da CONTRATANTE, todos os acessos necessários aos seus sistemas de cobrança para renegociação/parcelamento de débitos diretamente com os clientes com débitos no Cartão de Crédito emitidos pelo Banpará, possibilitando inclusive a identificação dos usuários que efetuaram as negociações, sendo que estas não devem ser objeto de faturamento por parte da CONTRATADA.

W. SLA - Nível de Serviço Especificado - Cobrança

INDICADORES	PADRÃO (SLA)	Redutor de Fatura

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

Nível de serviço Telefônico da Cobrança Receptiva Cálculo (Ligações atendidas em até 20/total de ligações recebidas) *100	Diariamente atender 80% das ligações recebidas em até 20 segundo.	Havendo até 05 descumprimentos do parâmetro mínimo, no mês, aplicação de advertência. A partir do 6º descumprimento do parâmetro mínimo, no mês, inclusive, 0,1% do valor total da fatura de cobrança (PA + REMUNERAÇÃO VARIÁVEL), por ocorrência.
Conformidade com os normativos legais e com os manuais, políticas, régua de cobrança, normativos e regramentos em geral definidos pela CONTRATANTE.	Cumprimento de 100%.	Aplicação de SLA de 0,2% do valor global da fatura de cobrança (PA + REMUNERAÇÃO VARIÁVEL) do mês, por tipo de descumprimento, sem prejuízos das demais penalidades previstas neste contrato.
Envio mensal do plano estratégico de cobrança preventiva de rolagem da divida.	Enviar reportes mensais no 1ª dia útil do mês.	Atrasos no envio dos reportes mensais até 02 dias úteis, será aplicada advertência. Atrasos superiores a 02 dias úteis, aplicação de SLA de 0,02% do valor global da fatura de cobrança (PA + REMUNERAÇÃO VARIÁVEL) do mês por dia de atraso corridos, a contar do primeiro dia.
Envios quinzenais dos relatórios necessários à gestão da cobrança.	Enviar reportes quinzenais nos dia 17 referentes a primeira quinzena do mês e dia 02 referentes a segunda quinzena do mês anterior.	Atrasos no envio dos reportes quinzenais até 02 dias úteis, será aplicada advertência. Atrasos superiores a 02 dias úteis, aplicação de SLA de 0,03% do valor global da fatura de cobrança (PA + REMUNERAÇÃO VARIÁVEL) do mês por dia de atraso corridos a contar do primeiro dia e por relatório.

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

Qualidade de Relatórios: A Contratada deverá disponibilizar os relatórios sem inconsistências de dados à Contratante, compatíveis com a base de dados disponibilizada, com informações do sistema e com informações entre os outros relatórios.	Enviar 100% das informações constantes nos relatórios de acompanhamento de cobrança em conformidade de dados.	Aplicação de SLA de 0,1% do valor da fatura de cobrança (PA + REMUNERAÇÃO VARIÁVEL) do mês por relatório Inconsistente.
Correção dos Relatórios de Gestão da Cobrança com inconsistência de dados.	Corrigir os Relatórios inconsistentes em até 03 dias úteis a contar da comunicação da inconsistência pela CONTRATANTE.	Atrasos superiores a 03 dias úteis, aplicação de SLA de 0,03% do valor global da fatura de cobrança (PA + REMUNERAÇÃO VARIÁVEL) do mês, por dia de atraso corridos a contar do primeiro dia e por relatório.
Negativação/Positivação SERASA/SPC.	Efetuar 100% da exclusão de clientes negativados no SERASA/SPC até o 5° dia útil do pagamento do débito ou do recebimento da primeira parcela em casos de parcelamento da dívida, ou ainda em caso de demanda judicial. Inibir a inclusão no SERASA/SPC de 100% de clientes demandados por ordem judicial.	Em caso de descumprimento aplicar SLA de 0,1% do valor global do faturamento de cobrança (PA + REMUNERAÇÃO VARIÁVEL) do mês, por ocorrência. Os prejuízos oriundos de ações judiciais de clientes e descumprimentos judiciais, decorrentes da não aplicação do padrão definido, serão também arcados pela CONTRATADA.
Cobrança indevida de clientes.	Inexistência de cobrança indevida a clientes não devedores.	Aplicação de SLA de 0,03% do valor da fatura de cobrança (PA + REMUNERAÇÃO VARIÁVEL) do mês, por reclamação procedente. Os prejuízos oriundos de ações judiciais de clientes devido a não aplicação do padrão definido serão também arcados pela CONTRATADA.

5. EMISSÃO DE CORRESPONDÊNCIAS E FATURAS

10.5.A CONTRATADA deverá:

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

a) No ato de solicitação do Banpará para recuperação de faturas a CONTRATADA deverá fornecer pelo menos as faturas dos últimos 6 (seis) disponibilizadas em arquivo eletrônico , preferencialmente em “PDF”, sendo que esta deverá ser uma cópia fiel da fatura impressa, disponibilizar a recuperação via em sistema, conforme acordado entre as partes;

b) Enviar, a cada ciclo, arquivos via interface padrão, no prazo determinado pelo BANPARÁ, os agendamentos de pagamentos relativos às faturas com opção de débito em conta corrente;

c) Agendar e enviar arquivo, de acordo com lay-out definido pelo BANPARÁ, para pagamento de faturas via débito automático (débito em conta corrente) pelo saldo mínimo ou total;

d) Realizar o controle da Numeração das Cartas Senhas enviadas com Avisos de Recebimento (AR), disponibilizando relatórios mensais, contendo no mínimo o nome do cliente, CPF, número da AR, data de solicitação, data de postagem, identificando se as unidades do Banpará quando for o caso;

e) Realizar as melhorias nas faturas e correspondências compreendendo a necessidades de informações de produtos, operacionais, atualizações de logos e lay-outs, sempre que solicitado pelo BANPARÁ.

f) Quando se tratar de alteração nas faturas e outras correspondências para cumprimento de disposições legais, a CONTRATADA deverá, dentro do prazo estabelecido pelo disposto na Lei ou Regulamentação, efetuar as referidas alterações e submeter ao Banpará no prazo que permita a validação e melhorias dentro do estipulado legalmente;

g) Possibilitar a parametrização de feriados locais para tratamento de vencimento;

h) SLA - Nível de Serviço Especificado – Emissão de Faturas

Indicador	Padrão (SLA)	Redutor de fatura
Índice de Postagem de Faturas no Prazo % de faturas postadas da data do corte até D+2	99%	No descumprimento 0,03% do valor da fatura mensal relativo a todos os itens de PROCESSAMENTO DE CONTA (Tabela 2 do anexo II), por fatura.
Índice de Conformidade de Fatura % de faturas em conformidade após análise amostra	99%	No descumprimento 0,01% do valor da fatura mensal relativo a todos os itens de PROCESSAMENTO DE CONTA (Tabela 2 do anexo II), por ocorrência.

6. FRAUDE

A. A equipe de prevenção, monitoramento e combate à fraude deve ter capacitação para tratar as ocorrências registradas, inclusive na língua inglesa;

B. A CONTRATADA deve realizar reuniões mensais (presenciais ou via conferência) com a área de Segurança do BANPARÁ e também da área de Retaguarda de Crédito para prestar contas das atividades realizadas, entre outras: a) resultados do monitoramento, detecção, tratamento

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

de alertas e recuperação de valores em transações financeiras e não financeiras; b) procedimentos adotados e adaptados; c) efetividade das regras utilizadas; d) investigações realizadas e em curso; e) proposição de novas regras, novos parâmetros e métodos de trabalho; f) proposição de ajustes e alterações da Solução de Monitoramento, Prevenção e Combate à Fraude; g) detecção de fraudes em contas novas, solicitação de cartões adicionais, alteração de dados cadastrais (invasão de contas), entrega de cartões, ativação de cartões, identificações positivas de clientes, emissão e entrega de senhas; h) contato ativo e receptivo com clientes para confirmação de transações e/ou dados cadastrais; i) Apresentação de Relatórios quando solicitados pelo Banpará;

C. Registrar e armazenar o resultado da análise (fraude ou não fraude) pareceres e/ou históricos vinculados a uma transação analisada, contemplando data, horário do registro e valor preservado;
D. A equipe de prevenção à fraude deve repassar todas as ocorrências confirmadas de fraude ao setor de intercâmbio para tratamento, inclusive documentos relativos a cada caso.
E. A equipe de prevenção à fraude deve providenciar junto ao setor de cobrança a suspensão de todos os procedimentos de cobrança nos casos de utilização indevida do cartão, decorrente de fraude com extravio e/ou não recebimento do cartão, até a confirmação contraria no encerramento do processo (auto fraude).
F. Todos os relatórios de Prevenção à Fraude devem ser enviados à área de Segurança do Banpará e Área da Retaguarda de crédito, em arquivos protegidos por senha, devendo ser disponibilizado pela CONTRATANTE, senhas distintas para ambas as áreas do Banco.

G. SLA - Nível de Serviço Especificado – Prevenção à Fraude

Indicadores	Padrão (SLA)	Redutor de Fatura
Tempo total de solução Processos resolvidos (Demandas atendidas em até 210/total de demandas recebidas na mesma data de recebimento) *100	100% dos processos resolvidos em até 210 dias	No descumprimento 0,03% do valor da fatura mensal relativo a todos os itens de PROCESSAMENTO DE CONTA (Tabela 2 do anexo II), por ocorrência multiplicado pelos dias de atraso.
Envio dos MIS/relatórios definidos com o BANPARÁ	Encaminhar até o 5º dia útil do mês subsequente	No descumprimento 0,03% do valor da fatura mensal relativo a todos os itens de PROCESSAMENTO DE CONTA (Tabela 2 do anexo II), por ocorrência multiplicado pelos dias de atraso.

7. INTERCÂMBIO

A. A CONTRATADA é responsável pelo tratamento dos casos de intercâmbio do BANPARÁ, devendo, quando na ausência de elementos que interfiram na abertura/andamento do

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

processo, a exemplo “bloqueio indevido de cartão”, tomar as ações cabíveis internamente, incluindo o contato proativo ao cliente, até que seja possível o devido tratamento.

B. A CONTRATA deve providenciar que as contas dos clientes recebam todos os ajustes necessários para regularização de saldos e reativação de contas, quando necessário, logo após abertura dos processos.

C. A CONTRATADA deve realizar reuniões mensais (presenciais ou via conferência) com a área de Retaguarda de Crédito do BANPARÁ para apresentação e discursão dos relatórios fornecidos, entre outras: a) procedimentos adotados e adaptados; b) proposição de novas regras, novos parâmetros e métodos de trabalho; c) proposição de ajustes.

D. SLA - Nível de Serviço Especificado – INTERCÂMBIO

Indicadores	Padrão (SLA)	Redutor de Fatura
Solução de Intercâmbio (Demandas atendidas em até D+3/total de demandas recebidas) *100	Atender 100% das demandas recebidas no prazo D+3 a partir do recebimento de toda documentação.	No descumprimento 0,03% do valor da fatura mensal relativo a todos os itens de PROCESSAMENTO DE CONTA (Tabela 2 do anexo II), por ocorrência multiplicada pelos dias de atraso sem prejuízo das demais penalidades.
Montar Dossiê dos processos abertos, encaminhando à documentação à gerência de cartão do BANPARÁ, acompanhado de check-list, conforme definido pelo BANPARÁ.	Encaminhar até o 5º dia da após tratamento da conta	No descumprimento 0,03% do valor da fatura mensal relativo a todos os itens de PROCESSAMENTO DE CONTA (Tabela 2 do anexo II), por ocorrência multiplicada pelos dias de atraso sem prejuízo das demais penalidades.
Envio do relatório Analítico de Fraude (Chargeback) de Intercâmbio e demais relatórios definido com o BANPARÁ, em plena conformidade e conciliado contabilmente.	100% dos relatórios em plena conformidade e conciliado contabilmente. Encaminhar até o 10º dia útil do mês subsequente	No descumprimento 0,03% do valor da fatura mensal relativo a todos os itens de PROCESSAMENTO DE CONTA (Tabela 2 do anexo II), por relatório multiplicado pelos dias de atraso sem prejuízo das demais penalidades.

8. SUPORTE

Dentre as prioridades de atendimento de demandas pelo suporte deverão estar:
a) Ajustes de contas;
b) Acerto de pagamentos não processados, não reconhecidos, processados a maior, a menor ou em duplicidade;

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

c) Acerto de cobrança de encargos, tarifas e taxas;
d) Reembolso de saldo credor;
e) Tratamento de divergências na conversão de valores de consumo em pontuação no Programa de Recompensas Banpará;
f) Acerto de saque não reconhecido;
g) Tratamento de diferenças de cotação do dólar e de anuidade;
h) Alteração de data de vencimento, endereço ou limite de crédito;
i) Acerto de diferença em pagamento de produtos e serviços bancários.
j) SLA - Nível de Serviço Especificado – Prevenção à Fraude

Indicadores	Padrão (SLA)	Redutor de fatura
Solução de Suporte no prazo (Demandas atendidas em até D+2/total de demandas recebidas) *100	Atender 99% das demandas recebidas no prazo D+2.	Havendo até 1% de descumprimento do parâmetro mínimo, no mês, o BANPARÁ aplicará advertência. No descumprimento 0,03% do valor da fatura mensal relativo a todos os itens de PROCESSAMENTO DE CONTA (Tabela 2 do anexo II), por ocorrência multiplicada pelos dias de atraso sem prejuízo das demais penalidades.
Envio do MIS/Relatórios conforme definido pelo BANPARÁ	Até 10º dia útil do mês subsequente	No descumprimento 0,03% do valor da fatura mensal relativo a todos os itens de PROCESSAMENTO DE CONTA (Tabela 2 do anexo II), por ocorrência multiplicado pelos dias de atraso.

9. Programa de Recompensa

9.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar a área de retaguarda de crédito do BANPARÁ, acesso on-line à consulta de saldo de pontos dos clientes, podendo ainda verificar os pontos cancelados, expirados, resgatados e provenientes de bonificação.

9.2 A CONTRATADA deverá enviar ao e-mail dos clientes do BANPARÁ, cadastrados no Programa de Recompensas, confirmação de resgate e informações promocionais.

9.3 SLA - Nível de Serviço Especificado – Central de Atendimento do Programa de Recompensas

Indicadores	Padrão (SLA)	Redutor de Fatura

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

TSF Humano – percentual das chamadas atendidas em relação ao tempo em segundos	Diariamente atender 90% das ligações recebidas em até 30 segundo	Havendo até 5 descumprimentos do padrão, no mês, o BANPARA aplicará advertência. No descumprimento 0,05% do valor da fatura mensal relativo a todos os itens de SERVIÇO DE PROGRAMA DE RECOMPENSAS (Tabela 6 do anexo II), por ocorrência.

10. Contábil

10.1. A contratada deverá:

a) Adequar rotinas a fim de atender normas contábeis emitidas por órgãos reguladores, tais como CMN (Conselho Monetário Nacional), BACEN (Banco Central do Brasil), CVM (Comissão de Valores Mobiliários), Lei nº 6.404/1.976, Normas Contábeis Internacionais e outras que vierem a ser divulgadas;

b) Fornecer arquivos e relatórios contábeis legais e de conciliação contábil, analítico e sintético, tais como movimento processado diário, inventário mensal e outros que vierem a ser necessários, segregados em Circulante e Longo Prazo, na forma exigida pelo CMN (Conselho Monetário Nacional) e pela Lei nº 6.404/1.976, Normas Contábeis Internacionais e eventuais legislações modificadoras;

I. Informar os lançamentos contábeis, inclusive dos ajustes, diariamente ao BANPARÁ;

c) Fornecer arquivos mensais e trimestrais integrados aos sistemas do BANPARÁ, para atendimento às normas em vigor na classificação das operações de crédito na CRC (Central de Risco de Crédito) e IFT (Informações Financeiras Trimestrais), conforme definições do BANPARÁ e Resolução 2.682 do CMN, bem como eventuais alterações posteriores;

d) Disponibilizar ao BANPARÁ arquivos contendo todas as informações necessárias para atendimento a quaisquer solicitações de caráter legal, de órgãos reguladores do BANPARÁ ou para o atendimento de outras normativas de órgãos fiscalizadores, que vierem a ser solicitados, no prazo e forma a ser definido junto à CONTRATADA pelo BANPARÁ;

e) Adequar o plano de contas, para integração dos movimentos financeiros, tributários e provisionamentos necessários, bem como dos ajustes contábeis necessários a cada evento;

f) Fornecer relatórios analíticos e consolidados, diários, de toda a movimentação financeira e contábil de toda a base de cartões BANPARÁ os quais deverão ser enviados via meio magnético;

g) Gerar contabilização automática quando da integração com o sistema de Cartões do BANPARÁ;

h) Disponibilizar diariamente as informações contábeis e fluxo financeiro que permitam o controle operacional e as atualizações de registros do BANPARÁ;

i) Prover o intercâmbio com as BANDEIRAS e adquirentes, mantendo controle e suporte para liquidação financeira e relacionamento para operação local e internacional;

j) Controlar pendências financeiras, fornecendo diária e automaticamente relatórios e arquivos magnéticos de todos os registros e transações, efetuadas ou rejeitadas, em

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

conformidade com o plano de contas fornecido pelo BANPARÁ;

k) Fornecer controles de acompanhamento, que se integrem ao sistema contábil do BANPARÁ, dos valores provisionados e/ou registrados a perdas ou recuperação de valores originários de fraude.

l) Garantir o correto reporte aos órgãos oficiais bem como às bandeiras e MasterCard, no que tange a informações que foram originadas em períodos onde a base de cartões estava processando na atual processadora até o término do período regulatório na CONTRATADA. Como exemplo destes reportes, citamos: arquivo DECRED, arquivo trimestral das bandeiras, arquivos de pagamento BACEN e outros de cunho legal.

m) Acompanhamento e validação da movimentação na periodicidade requerida, com os batimentos operacionais, contábeis e financeiros de todo o processamento efetuado, destacando-se:

- Movimentação operacional e financeira, com regularização dos registros incorretos;
- Validar toda a movimentação contábil, por meio de controle e batimento operacional, contábil e financeiro, gerando interfaces para os sistemas do BANPARÁ;
- Acertar todas as divergências apuradas nos registros contábeis gerados;

n) SLA - Nível de Serviço Especificado - Relatórios e arquivos legais

Indicadores	Padrão (SLA)	Redutor de Fatura
Transmissão de arquivos contábeis.	Enviar arquivos contábeis diariamente, sendo que 100% dos arquivos devem estar em plena conformidade.	No descumprimento aplicação de SLA de 0,05% do valor global do mês faturado, por arquivo desconforme ou relatório multiplicado pelos dias de atraso até a regularização da ocorrência.
Batimento contábil dos arquivos legais	100% de conformidade no batimento contábil dos arquivos legais, incluindo o batimento no sistema de contabilidade do Banpará dentro do prazo de envio dos documentos legais estabelecidos no item SISTEMAS.	No descumprimento aplicação de SLA de 0,1% do valor global do mês multiplicado pelos dias de atraso até a regularização da ocorrência.

11. SLA DE SISTEMAS

a) A CONTRATANTE utilizará indicadores e parâmetros para avaliar o desempenho da CONTRATADA em relação à prestação de serviços tratadas neste item, bem como dos seus respectivos subitens, regulamentando os níveis mínimos de qualidade dos serviços contratados, a fim de garantir aos clientes da CONTRATANTE o funcionamento constante de seus serviços, com qualidade.

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

b) A CONTRATADA assumirá inteira responsabilidade pelo funcionamento e disponibilidade de seus sistemas, reconhecendo que o não atendimento dos níveis de serviços contratados pode resultar em impacto adverso e relevante nos negócios da contratada.

c) O item b também se aplicará a problemas no processamento de arquivos enviados pelo Contratante, bem como de desconformidades nos arquivos enviados pela CONTRATADA à CONTRATANTE.

d) A CONTRATADA deverá sempre deixar recursos treinados e especializados disponíveis para providências de emergência, bem como para o fornecimento de esclarecimentos técnicos à CONTRATANTE.

e) A CONTRATADA deverá disponibilizar ambiente on-line à CONTRATANTE, para abertura de chamados técnicos no que se referem a Projetos de Implantação de novos produtos ou serviços, solicitações para atendimento de demandas legais, implementações de correções e melhorias sistêmicas, que possibilitem a localização de chamados por ocorrência e por usuário, efetuando o controle de todos os chamados, com data e hora da abertura, descritivo da demanda, anexos e usuário, bem como do fornecimento em tempo real do status de cada demanda, sendo que a cada atualização de status deverá conter data, hora e usuário que atualizou o status, sendo que o cronograma de desenvolvimento e custos será discutido em conjunto.

f) Quaisquer falhas decorrentes de sistemas e/ou de processamento de arquivos deverão ser verificadas imediatamente pela CONTRATADA a partir do comunicado pela CONTRATANTE via e-mail, e seus prazos de resolução devem obedecer ao estabelecido pelos níveis de serviços deste contrato.

g) A CONTRATADA deverá enviar à CONTRATANTE relatórios quinzenais referentes às medições dos níveis de serviços de seus sistemas, inclusive no tocante a processamento de arquivos.

h) A CONTRATADA deverá repassar tabela à CONTRATANTE todos os horários de corte de processamento, bem como efetuar avaliação conjunta para melhor adequar o fluxo de envio e processamento de arquivos.

i) A CONTRATADA deverá disponibilizar recursos para solução de problemas sistêmicos 24 horas, para solução de problemas sistêmicos classificados como Alto Impacto, conforme item “j”, sem custos adicionais à CONTRATANTE.

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

k) 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.

l) SLA - Nível de Serviço Especificado – Sistemas

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

IMPACTO ALTO:

Um defeito muito severo que torna, ou tornou, o sistema inoperante - ou seja, alguma função do negócio não é mais possível - procedimentos manuais, caso existente, devem ser executados imediatamente após o comunicado da CONTRATANTE, e/ou ainda de 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.

Problemas nos sistemas da CONTRADADA que prejudiquem o processamento ou troca de arquivos de adesão ao cartão de crédito, de arquivos de débito automático, de arquivos contendo o nosso número de faturas, arquivos monetários e de quaisquer arquivos legais ou ainda desconformidades nestes arquivos decorrentes de problemas sistêmicos.

Os arquivos da Central de Risco (CADOC 3040) devem ser transmitidos ao Banpará sem quaisquer erros que impeçam o processamento, independentemente da origem do problema ou do erro, do arquivo em até o 3° (terceiro) dia útil do mês subsequente ao mês de referência do fechamento da Central.
Os demais arquivos legais devem obedecer ao prazo de envio estipulado pela CONTRATANTE, e ainda que este deva permitir ao Banco o cumprimento do disposto em Lei ou Regulamentação, referente a prazo de envio de informações legais.

IMPACTO ALTO	SOLUÇÃO PALIATIVA	SOLUÇÃO DEFINITIVA	Redutor de Fatura
Disponibilidade Total de Sistemas	Imediata	2 horas a contar da comunicação do problema.	Aplicação de 0,02% do valor global do mês faturado, para cada hora acima de duas.
Processamento e conformidade de arquivos	Processamento e Correção Manual em até 2 horas da comunicação do problema.	4 horas a contar da comunicação do problema.	Aplicação de 0,02% do valor global do mês faturado, para cada hora acima de duas para solução paliativa e acima de quatro para solução definitiva, Sendo que se houver a solução definitiva dentro do prazo estabelecido não haverá aplicação da penalidade paliativa, no descumprimento dos 2 prazos haverá cumulação das penalidades.
Central de Risco (CADOC 3040)	-	3ª dia útil do mês subsequente	Aplicação de 0,1% aplicado sobre o valor do mensal de todos os

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

		ao mês de referência do fechamento da Central	itens PROCESSAMENTO DE CONTA (tabela 2, anexo II) para cada dia de descumprimento, sem prejuízo das demais penalidades.
Demais Arquivos Legais	Imediata	Imediata	Aplicação de 0,1% aplicado sobre o valor do mensal de todos os itens PROCESSAMENTO DE CONTA (tabela 2, anexo II) para cada dia de descumprimento, sem prejuízo das demais penalidades.

IMPACTO MEDIO:

Problema no sistema que debilita, ou debilitou, uma função do negócio, conduzindo à falha. A operação do negócio pode continuar em um ritmo menor de atividade ou parcialmente. Por exemplo: os dados do cliente podem ser informados, mas a informação de crédito não pode ser confirmada; a operação de atendimento ao cliente é impactada, mas isso não necessariamente é evidente ao cliente.

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

Falha que resultou, ou resulte a ineficiência das informações e/ou transtorno menor á operação do negócio, estas podem estas podem estar incorretas ou corrompidas de uma maneira tolerável por um período limitado.

IMPACTO MEDIO	SOLUÇÃO PALIATIVA	SOLUÇÃO DEFINITIVA	SLA
Disponibilidade Parcial de Sistemas	Não se aplica	12 horas a contar da comunicação do problema.	Aplicação de 0,05% do valor global do mês faturado, para cada hora acima de 12 horas.
Conformidade de Informações no sistema	Não se aplica	48 horas a contar da comunicação do problema.	Aplicação de 0,05% do valor global do mês faturado, para cada hora acima de 48 horas.

IMPACTO BAIXO:

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

Falhas que causam pequenos inconvenientes ou falhas de menor importância que não afetem o processamento, nem a prestação do serviço. A manutenção é para atendimento de necessidades específicas do BANPARA

IMPACTO BAIXO	SOLUÇÃO PALIATIVA	SOLUÇÃO DEFINITIVA	SLA
Conformidade do Sistema	Não se aplica	72 horas a contar da comunicação do problema.	Aplicação de 0,005% do valor global do mês faturado, para cada hora acima de 72 horas.

12. SLA DE CRONOGRAMA

Os atrasos no(s) cronograma(s) constante(s) em proposta(s) apresentada 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 BANPARA. Sendo os seguintes os níveis de severidade.
A CONTRATADA devera sempre deixar recursos disponíveis para fornecimento das informações ao BANPARA.

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
Caso se extrapole o prazo estabelecido, 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.

Nível 2 – Grave em cronogramas.
Atrasos superiores 50% (cinquenta por cento) e inferiores a 100% (cem por cento) do prazo total previsto na proposta(s) apresentada(s) pela licitante vencedora para fins de execução de Ordem(s) de Serviço(s)-OS
Caso se extrapole o prazo estabelecido, 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.

Nível 3 – Médio em cronogramas

Atrasos superiores 25% (vinte e cinco por cento) e inferiores a 50% (cinquenta por cento) do prazo total previsto na proposta(s) apresentada(s) pela licitante vencedora para fins de execução de Ordem(s) de Serviço(s)-OS.
Na ocorrência de taxa de recusa de artefatos não documentais superior a 5% do total de artefatos documentais previstos na O.S

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

Caso se extrapole o prazo estabelecido 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.

Nível 4 – Leve em cronogramas

Atrasos inferiores a 25% (vinte e cinco por cento) do prazo total previsto na proposta(s) apresentada(s) pela licitante vencedora para fins de execução de Ordem(s) de Serviço(s)-OS
Caso se extrapole o prazo estabelecido, SERÁ 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.

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

ANEXO I-L

DOS SERVIÇOS DE ADEQUAÇÕES E MANUTENÇÕES

1. A manutenção inclui a parametrização e customização das soluções de tecnologia da informação, por meio da criação de novas funcionalidades, alteração ou exclusão de funcionalidades existentes.
2. A manutenção evolutiva poderá incluir a implantação e manutenção de processos de trabalho não listados no presente Edital.
3. Durante a execução da manutenção, as mudanças deverão ser publicadas em todo o ambiente de execução, até chegar à produção, com as respectivas autorizações registradas em ferramenta de gerenciamento, conforme previsto na gestão do ciclo de vida da Solução, salvo determinação contrária do CONTRATANTE.
4. Nenhuma manutenção deverá impedir ou ser afetada por atualizações de versão da Solução, salvo se expressamente autorizado pelo CONTRATANTE, após comunicação formal pela CONTRATADA dos impactos futuros da manutenção. Caso, no planejamento da manutenção, a CONTRATADA não faça o alerta quanto aos impactos futuros do serviço, ficará ela responsável pela adequação futura da Solução durante a atualização de versão, sem ônus adicional para o CONTRATANTE.
5. Cada serviço de manutenção somente será considerado concluído com a homologação dos produtos previstos na OS pelo contratante.

Subseção 1: Customização

6. Toda funcionalidade implementada, seja por manutenção corretiva ou evolutiva, quando não puder ser suprida nativamente, deverá ser realizada precipuamente mediante parametrização, salvo se comprovado pela CONTRATADA a impossibilidade técnica, mediante documento entregue ao CONTRATANTE e com aprovação formal deste último, sendo em tal situação a funcionalidade implementada por customização. A totalidade de customização da Solução não poderá ultrapassar 15% das funcionalidades implantadas, devendo o restante ser provido nativamente ou por parametrização.
7. O documento entregue pela CONTRATADA justificando e formalizando a necessidade de customização deverá conter:
   a) detalhamento da customização a ser implementada, esclarecendo, no mínimo, qual atividade/transação da Solução será desenvolvida/alterada e quais processos de trabalho serão afetados;
   b) declaração formal em que ratifique a necessidade de customização, afirmando o não atendimento de forma nativa ou por parametrização;
   c) implicações da customização para implantação de novas versões dos softwares componentes da Solução.

8. Quando identificada funcionalidade implementada por customização que poderia ter sido atendida, na data da customização, de forma a permitir a parametrização, a CONTRATADA deverá refazer a adaptação utilizando o procedimento correto, sem ônus adicional ao CONTRATANTE, além da possibilidade de serem aplicadas as sanções estabelecidas neste Edital para a situação descrita..

Subseção 2: Teste

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

9. Toda funcionalidade implementada, deverá passar por teste unitário, teste de integração, teste funcional, teste de carga e teste de segurança, salvo se explicitamente definido em contrário pelo CONTRATANTE. Serviços de integração com aplicações externas e aplicações legadas, rotinas de ETL (Extração Transformação Carga) e relatórios deverão também passar pelos procedimentos de teste cabíveis entre os anteriormente citados.
10. Qualquer funcionalidade implementada, antes de entrar em produção, deve passar sequencialmente por todo o ambiente de execução, recebendo, antes de avançar para o próximo ambiente, autorização formal do CONTRATANTE, registrada em ferramenta de gestão fornecida pela contratada, conforme especificado na gestão do ciclo de vida da solução.
11. O conjunto de testes citados, de acordo com a necessidade de cada funcionalidade, será repetido em cada ambiente de execução.
12. Os testes realizados deverão ser comprovados por meio da apresentação de evidências de sua execução, que trarão, no mínimo, os resultados da execução.

Subseção 3: Da Cotação de Preços dos Serviços de Manutenção e Adaptação

13. Na cotação de preços deverão estar incluídos todos os custos de pessoal, tributos, contribuições sociais, hardware, software, licenças, ferramentas e tarifas entre outros que possam ser necessários para a prestação dos serviços. O CONTRATANTE poderá solicitar comprovação dos registros de licenciamento.
14. A realização das adequações e manutenções Adaptativas e Evolutivas serão medidas e pagas em razão de Pontos de Função. Estima-se a disponibilização de até 1.500 (mil e quinhentos) pontos de função anual.
15. Da citada quantidade total de Pontos de Função, a empresa vencedora disponibilizará, em forma de franquia sem custo adicional para a contratante, até 600 (seiscentos) pontos de função anuais de programação adicional, não cumulativas, além das manutenções institucionais, para atender as adequações e manutenções adaptativas e evolutivas requeridas pela contratante, objetivando ao desenvolvimento, implantação de processos, rotinas e sistemas que se fizerem necessários para a condução, operacionalidade e gerenciamento do produto cartão de crédito. Assim, somente após o consumo da franquia, é que o excedente de Pontos de Função será remunerado e pago à CONTRATADA.
16. A cada novo desenvolvimento de nova funcionalidade, a produtividade será negociada entre o CONTRATANTE e a licitante vencedora, onde será utilizado o método abaixo para se definir a cotação final do projeto:

Descrição do Serviço	Valor
Conceituação, Especificação, Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas e de Aplicativos e Documentação	XX Pontos de Função (A)
Produtividade	P
Fator de Ajuste	1
Total	A x P x 1

Tabela 1 – Produtividade

17. Os preços apresentados pela licitante em sua proposta deverão estar expressos na moeda soberana do Brasil, discriminados conforme a estrutura do **ANEXO II-A - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇO** os quais serão avaliados segundo critérios de aceitabilidade de preços.

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

18. Os valores propostos para o serviço de manutenção adaptativa e evolutiva deverão levar em conta a manutenção de todos os softwares que farão parte do ambiente computacional que sustentará a Solução, os softwares do ambiente computacional do CONTRATANTE com os quais a CONTRATADA terá que interagir (configurando, integrando, migrando informações, utilizando, monitorando, criando scripts, além de outras atividades descritas ao longo do Edital), considerando todos os ambientes de execução.

Subseção 4: Da medição, execução e pagamento dos serviços

19. Para a execução do contrato, será implementado um método de trabalho que atribui ao CONTRATANTE a determinação, coordenação, supervisão, controle e fiscalização, bem como a gestão qualitativa dos serviços a serem prestados, e à CONTRATADA a responsabilidade da execução operacional dos serviços, através do gerenciamento dos seus colaboradores e recursos físicos.
20. Os serviços objeto deste Termo de Referência serão implementados conforme a demanda e priorização apresentadas pelo CONTRATANTE, que comunicará à CONTRATADA sua necessidade através de Ordem de Serviço - OS. Deste modo, o CONTRATANTE somente assumirá o compromisso de pagamento dos serviços de acordo com as OS solicitadas e autorizadas.
21. As quantidades de Pontos de Função devem ser utilizadas pelo CONTRATANTE de acordo com as suas necessidades, podendo distribuir proporcionalmente ao longo dos doze meses, ou variar as quantidades entre os meses.
22. Caso ocorra renovação contratual, as horas e pontos de função não consumidos durante o exercício anterior não serão acumulados para o novo exercício.
23. A tabela abaixo demonstra a decomposição do custo (ou esforço) por atividade do ciclo de vida, ou seja, corresponde à distribuição da remuneração do projeto de acordo com a atividade do ciclo de vida. Assim, os valores apresentados representam o peso de cada fase no valor total do projeto.

Fase a ser Contratada	Valor de distribuição (em %)
Iniciação	10
Planejamento	35
Execução	40
Transição/Encerramento	15

Tabela 2 – Decomposição de custo do projeto

24. O CONTRATANTE somente pagará à CONTRATADA os serviços referentes às fases efetivamente realizadas, apurados ao final destas, de acordo com os procedimentos de medição estabelecidos neste Termo de Referência.
25. A referência de produtividade que será usada para conversão de Pontos de Função em prazo será de 10 (dez) horas por Ponto de Função para codificação nas linguagens utilizadas na Solução.
26. Se ocorrer excedente de franquia, O pagamento será efetuado mediante fatura/nota fiscal relativa aos serviços efetivamente prestados. A Nota Fiscal/Fatura somente deverá ser emitida após o aceite formal do CONTRATANTE, por servidor(es) devidamente autorizado(s) para tal fim.
27. Os custos relacionados aos deslocamentos, ocorridos em função de entendimento, validação e/ou aceite das Ordens de Serviço, serão por conta da CONTRATADA;
28. Como no início de uma implementação, geralmente o produto que se espera como resultado ainda não está definido na sua totalidade, os Pontos de Função devem ser recontados ao final de cada

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

fase, e se houver divergência com a contagem inicial, será considerada para dimensionamento a última contagem. No caso da medição final ser inferior à estimativa inicial, para efeito de pagamento será considerada a menor medida.

29. As referências para contagem dos pontos de função referentes aos trabalhos realizados visando atendimento do CONTRATO serão:

a) Manual de Práticas de Contagem de Pontos de Função (CPM 4.3) [IFPUG, 2010b], publicado pelo International Function Point Users Group (IFPUG), medida de tamanho funcional para projetos de desenvolvimento e de melhoria (manutenção evolutiva) de software, bem como novos projetos.
b) Roteiro de Métricas de Software do SISP Versão 2.0, parâmetro para prestação de serviços de desenvolvimento e manutenção de sistemas, especialmente itens não mensuráveis pela IFPUG.

30. Para os requisitos não funcionais, a aferição dos valores a serem custeados pelo CONTRATANTE seguirá o estabelecido no item "4.2. Projeto de Melhoria" do SISP.
31. Caso as alterações em requisitos não funcionais impactem somente em aspectos de design de interação com usuário, também denominados de manutenção em interface ou cosmética, as alterações deverão ser medidas conforme estabelecido no item "4.7 Manutenção em Interface" do Roteiro de Métricas do SISP.

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

ANEXO II

ELABORAÇÃO DA PROPOSTA DE PREÇOS

1.1. Para efeito da composição do preço da proposta inicial, as **QUANTIDADES** de uso constantes nas tabelas a seguir (1 a 8) são apenas **ESTIMADOS**, podendo variar para mais ou para menos, sendo que a cobrança pelos serviços será de acordo com as quantidades e eventos efetivamente realizadas, não cabendo ao Banpará nenhuma obrigação caso as estimativas não sejam concretizadas.

1.2. Para preenchimento das tabelas de preços as licitantes deverão considerar as notas explicativas do Anexo II.1 e o preço global máximo estimado constantes nas tabelas de composição do preço global do Anexo II.2.

TABELA 1 – VALOR DE IMPLANTAÇÃO

ITEM	DESCRIÇÃO	PREÇO ÚNICO PROPOSTO PAGO A TÍTULO DE IMPLANTAÇÃO (R$)
1.1	IMPLANTAÇÃO	

OBS 1: A contratada fará jus ao valor de implantação, pago uma única vez, no prazo de 15 dias a contar do início do efetivo serviço de processamento de cartões BANPARÁ, objeto do contrato. Durante o período de implantação, não serão devidos nem remunerados, nem ressarcidos quaisquer valores à contratada, referentes a serviços, despesas ou pagamentos.
OBS 2: Na hipótese da licitante vencedora for a mesma pessoa jurídica qual atualmente presta serviços ao Banpará, não será cobrado ou pago o Valor de Implantação. Porém, a sua inclusão na planilha orçamentária de preços, para composição do preço final, é obrigatória; assim como a utilização de preços inexequíveis, acarretará a desclassificação da proposta, nos termos do art. 48 da Lei 8.666/93
OBS 3: Deverá a contratada arcar com todos os custos referentes a qualquer necessidade tecnológica, para efetivação dos serviços contratados, como aquisição de links para comunicação com a CONTRATANTE incluindo todos os equipamentos necessários a estas comunicações demais equipamentos referentes à prestação dos serviços.

TABELA 2 – TABELA DE PREÇOS DE SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE CONTAS/MÊS

No Preço deverão estar incluídos todos os custos com Controle Operacional, Suporte Operacional, Contabilidade, Intercâmbio e Prevenção à Fraude.

Para melhor entendimento destacam-se os seguintes conceitos:

a) ***Conta Ativa*** – Conta cartão (CPF) cadastrada com transação monetária (função crédito) nos últimos 120 dias ou saldo diferente de zero. Estão inclusos neste preço mensal todos os custos com Embossamento, Emissão, Gestão, Manuseio, Postagens, Welcome Kit, Processamento, geração, emissão e envio de faturas e cartas, incluindo todas as correspondências de cobrança, back Office operacional, prevenção a fraude, intercâmbio, relatórios, gestão contábil.

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

b) ***Conta Dormente*** – Conta com cartão múltiplo com a função crédito desativada, com ativação apenas da função débito. A conta permanece nesta condição nos quatro primeiros meses após o seu cadastramento, e a partir do quinto mês será enquadrado como conta inativa.
c) ***Conta Inativa*** – demais contas não vinculada à condição de ativa ou dormente.
d) ***Transação Monetária – Função Crédito*** – Todas as operações monetárias envolvendo o CARTÃO na função Crédito (compras a vista, compras parceladas, saques, pagamentos, estornos a débito / crédito, tarifas, créditos, financiamentos, autorizações aprovadas, lançamentos de encargos, lançamento de seguros).
e) ***Transação Monetária – Função Débito*** – Todas as operações monetárias envolvendo o CARTÃO na função Débito (compras a vista, saques, autorizações aprovadas).

PROCESSAMENTO MÊS	VALOR UNITÁRIO (R$)	QUANTIDADE MENSAL ANO I	VALOR MENSAL ANO I (R$)	VALOR ANUAL ANO I (R$)
CONTA ATIVA		32.400	0,00	0,00
CONTA INATIVA		21.080	0,00	0,00
CONTA DORMENTE		0	0,00	0,00
TOTAL	-	53.480	0,00	0,00

OBS 1: Os preços constantes na tabela acima já contemplam a prestação dos serviços e impostos e tributos.
OBS 2: O Preço por conta ativa de funcionários do Banpará deverão ser 50% menores que os preços constantes na tabela 2.
OBS 3: A estimativa de ativação para cartões funcionários é de 1.800
OBS 4: O item CONTA DORMENTE deverá ser precificado mesmo sem estimativa de utilização dos serviços, uma vez que a CONTRANTE ainda não possui Cartões Múltiplos, e em caso de haver projetos neste sentido e existindo a necessidade, o contrato poderá ser aditivado de acordo com o limite da Lei 8.666/93.

TABELA 3 – TABELA DE PREÇOS DE SERVIÇOS COMPLEMENTARES

	VALOR UNITÁRIO (R$)	QUANTIDADE NO ANO I	VALOR ANUAL ANO I (R$)
AGILIZAÇÃO DE CARTÃO		10	0,00
ENVIO DE CARTA SENHA COM AR		1.456	0,00
		TOTAL	**R$ 0,00**

OBS 4: Os cartões solicitados com Urgência deverão ser postados no Correio ou Courrier em 2 (dois) dias úteis.
OBS 5: Os preços constantes na tabela acima já contemplam a prestação dos serviços e todos impostos e tributos.

TABELA 4 – TABELA DE PREÇOS DE SERVIÇOS DE PONTOS DE ATENDIMENTO (PA)

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

	QTDE CONTAS ATIVAS ANO I	QTDE CONTAS ATIVAS P/ PA	N° DE PA´S NECESSARIAS	VALOR UNITÁRIO POR PA (R$)	VALOR MENSAL POR PA (R$)	VALOR ANUAL POR PA (R$)
POSIÇÕES DE ATENDIMENTO ANO I ATENDIMENTO URA + PA (Incluindo Banpará Sempre+) e SAC	32.400	4000	8		0,00	0,00

	QTDE CLIENTES INADIMPLENTES ANO I	QTDE CLIENTES P/ PA	N° DE PA´S NECESSARIAS	VALOR UNITÁRIO POR PA (R$)	VALOR MENSAL POR PA (R$)	VALOR ANUAL POR PA (R$)
PA DE COBRANÇA ATIVA/RECEPTIVA - FASE COBRANÇA ADMINISTRATIVA (Até 60 dias de atraso)	2.500	357	7		0,00	0,00

	N° DE PA´S NECESSARIAS	VALOR UNITÁRIO POR PA (R$)	VALOR MENSAL POR PA (R$)	VALOR ANUAL POR PA (R$)
PA DE BACKOFFICE - ATENDIMENTO EXCEPCIONAL AS AGÊNCIAS, CONFORME NECESSIDADE DA CONTRATANTE	1		0,00	0,00

TOTAL PA´S: 0,00

OBS 6: Os preços constantes na tabela acima já contemplam a prestação dos serviços e impostos e tributos.
OBS 7: Na prestação deste serviço deverá ser observado os padrões estabelecidos no anexo I-E.

TABELA 5 – TABELA DE PREÇOS DE SERVIÇOS DE COBRANÇA EXTRAJUDICIAL

	FAIXA DIAS DE ATRASO	REMUNERAÇÃO (%)	RECUPERAÇÃO ANO I (R$)	VALOR FATURADO ANO I (R$)
	61 - 180		7.200.000,00	0,00
REMUNERAÇÃO VARIÁVEL -	181 - 360		4.200.000,00	0,00

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

FASE CONTENCIOSA E EM PREJUÍZO (A partir de 60 dias de atraso)	> 360		4.920.000,00	0,00
			TOTAL ANO I	**R$ 0,00**

OBS 8: Os preços constantes na tabela acima já contemplam a prestação dos serviços e todos os impostos e tributos.

OBS 9: Os valores pagos na remuneração variável já estão incluídos todos os custos da cobrança na fase Contenciosa e Em Prejuízo, tais como: SMS's, Telefonemas, Cartas, Emails.

OBS 10: Os percentuais máximos admitidos pela CONTRATANTE para remuneração variável para as faixas de 61 – 180, 181 – 360 e > 369, serão respectivamente: 15%, 20% e 25%.

TABELA 6 – TABELA DE PREÇOS DE SERVIÇOS DE PROGRAMA DE RECOMPENSAS

	VALOR UNITÁRIO (R$)	QUANTIDADE MENSAL	VALOR MENSAL ANO I (R$)	VALOR ANUAL ANO I (R$)
PROCESSAMENTO DO PROGRAM DE FIDELIDADE POR CONTA ATIVA / MÊS (incluindo Back Office)		32.400	0,00	0,00
PONTOS REGATADOS PARA RESGATE DE PRÊMIOS REFERENTE A PRODUTOS DO CATÁLOGO		817.403	0,00	0,00
PONTOS REGATADOS PARA RESGATE DE PRÊMIOS IGUAIS A MILHAS OU TRANSF P/ OUTROS PROGRAMAS OU VIAGENS		1.642.491	0,00	0,00
			TOTAL	**0,00**

OBS 11: Os preços constantes na tabela acima já contemplam a prestação dos serviços e todos os impostos e tributos, incluindo fretes incidentes.

OBS 12: Os preços constantes na tabela acima já contemplam a prestação dos serviços; compra, pagamentos, armazenagem, controle de estoque, entrega e devolução de prêmios, ou seja, todos os valores inerentes a custos com os prêmios do programa de recompensas.

TABELA 7 – TABELA DE PREÇOS DE SERVIÇOS DE ENVIO DE MENSAGENS SMS

VALOR UNITÁRIO POR EVENTO (R$)	QUANTIDADE DE EVENTOS NO ANO I	VALOR TOTAL ANO I (R$)

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

SMS TRANSAÇÃO APROVADA (COMPRA E SAQUE)		1.920.000	0,00
SMS CAMPANHAS DO PROGRAMA BANP SEMPRE+		432.000	0,00
SMS TRANSAÇÃO SUSPEITA DE FRAUDE		3.600	0,00
SMS DE COBRANÇA (Até 60 dias de atraso)		210.000	0,00
		TOTAL	**0,00**

TABELA 8 – TABELA DE PREÇOS DE PONTOS DE FUNÇÃO

	QUANTIDADE	VALOR DO PONTO DE FUNÇÃO	VALOR TOTAL ANUAL
PONTOS DE FUNÇÃO	900*	0,00	0,00

*Diferença entre a quantidade de pontos de função (1500) e a franquia (600)

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

TOTAL GERAL: R$

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

_____

(Nome e assinatura do representante legal da empresa)

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

ANEXO II.1

1. Nas tabelas do **ANEXO II**, deverá ser informado pelas licitantes:

2. **Na Tabela 1 (TABELA 1 – VALOR DE IMPLANTAÇÃO):** O valor único a ser pago à processadora referente à implantação dos serviços.

3. **Na Tabela 2 (TABELA DE PREÇOS SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE CONTAS/MÊS):** Os valores mensais a serem cobrados por conta, expressos em moeda corrente nacional, devendo estar inclusas todas as despesas com materiais, mão-de-obra, encargos sociais, tributários e fiscais, de administração, de viagens (transporte, alimentação e hospedagem), lucro e todas as demais despesas necessárias à execução dos serviços.

4. **Na Tabela 3 (TABELA 3 – TABELA DEPREÇOS DE SERVIÇOS COMPLEMENTARES):** O valor (respeitado o limite estabelecido pela contratante) do preço do item da referida Tabela 3, no qual devem estar inclusas todas as despesas necessárias à execução dos serviços.

5. **Na Tabela 5 (TABELA 5 - TABELA DE PREÇOS DE SERVIÇOS DE COBRANÇA EXTRAJUDICIAL):** Os percentuais (respeitados os limites estabelecidos pela contratante) sobre os valores efetivamente recebidos das dívidas, por faixa de atraso, conforme indicado em cada item, nos quais devem estar inclusas todas as despesas com materiais, mão-de-obra, encargos sociais, tributários e fiscais, de administração, de viagens (transporte, alimentação e hospedagem), lucro e todas as demais despesas necessárias à execução dos serviços.

6. **Na Tabela 6 (TABELA 6 - TABELA DE PREÇOS DE SERVIÇOS DE PROGRAMA DE RECOMPENSAS):** O valor (por quantidade de CPFs processados) sobre a prestação de serviços de gestão do Programa de Recompensas, cuja finalidade é premiar os Clientes pela utilização dos cartões BANPARÁ (respeitados os limites estabelecidos pela Contratante), nos quais devem estar inclusas todas as despesas com materiais, mão-de-obra, encargos sociais, tributários e fiscais, de administração, de viagens (transporte, alimentação e hospedagem), lucro e todas as demais despesas necessárias à execução dos serviços.

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

8. **Na Tabela 7 (TABELA 7 - TABELA DE PREÇOS DE SERVIÇOS DE ENVIO DE MENSAGENS SMS)**: O valor referente aos serviços de envio de mensagens SMSs (respeitados os limites estabelecidos pela Contratante), já deverão estar incluídas todas as despesas/custos concernentes implantação, execução e fornecimento de todos os equipamentos, terminais, estruturas de telefonia, transmissão de dados, materiais, tarifas e todas as interfaces necessárias à funcionalidade e gerenciamento dos serviços. Deverão igualmente estar incluídos quaisquer outros dispêndios tais como tributos, encargos sociais, previdenciários, trabalhistas, seguros, fretes, assistência técnica, transporte, hospedagem, viagem e demais despesas de seus empregados, todos de exclusiva responsabilidade da licitante.

9. **Na Tabela 8 (TABELA 8 – TABELA DE PREÇOS DE PONTO DE FUNÇÃO):** A realização das adequações e manutenções Adaptativas e Evolutivas serão medidas e pagas em razão de Pontos

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

de Função

10. O BANPARÁ não aceitará propostas opcionais, portanto, cada licitante deverá apresentar cotação única para cada item das tabelas do Anexo II da licitação.

11. Todas as Tabelas (Tabela 1 a Tabela 8) do ANEXO II deverão ser obrigatoriamente preenchidas pelas licitantes com os percentuais e valores propostos (respeitados os limites quando estabelecidos pela contratante em cada item das referidas Tabelas) para serem cobrados da contratante para as seguintes situações:

12. **Agilização de Cartões:**
É a emissão de nova via de cartão, em caráter de urgência, quando solicitado pela contratante, e postagem em 02 (dois) dias.

13. **Preços de Serviços de Cobrança Extrajudicial:**

13.1 Cobrança Extrajudicial é a cobrança, em Reais, de percentual (a título de comissão) sobre o valor em atraso recebido, quando da prestação do serviço, referente à dívida do cartão do Cliente, conforme segmentação por faixa de atraso (Tabela 5 do ANEXO II).

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

14. Nos preços consignados no Anexo II, já deverão estar incluídas todas as despesas/custos concernentes à implantação, execução e fornecimento de todos os equipamentos, terminais, estruturas de telefonia DDG/DDI, transmissão de dados, materiais, tarifas públicas (correio, telex, fax, telefonias DDG/DDI) emissão e personalização de plásticos, embossamento, gravação, expedição, digitação, impressão e expedição de faturas, consultoria, todas as interfaces necessárias à funcionalidade e gerenciamento do produto, contabilização, mala- direta, "folow-up" e senha, etc.;

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

16. A licitante vencedora se obriga, ainda a fornecer, sem qualquer ônus adicional para a contratante, treinamentos e reciclagens para todos os funcionários indicados pela CONTRATANTE nas dependências do Banco até o limite de 15 funcionários por treinamento.

17. A licitante vencedora deverá ainda disponibilizar à CONTRATANTE material didático em meio digital e/ou impresso.

18. Os treinamentos deverão ocorrer na implantação/migração da Base de Cartões da CONTRATANTE, ocorrendo ainda reciclagens de forma Semestral, ou de acordo com a necessidade da CONTRATADA, a ser negociado entre as partes.

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

19. A licitante vencedora se obriga a realizar a migração da base de cartões, sem qualquer ônus adicional para a contratante, com qualidade técnica e operacional, garantindo a perfeita funcionalidade do produto no prazo estipulado no edital, conforme acordo entre as partes durante o período de implantação do produto.

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

21. **IMPORTANTE:** o pagamento da fatura dos serviços prestados pela licitante somente ocorrerá após a conciliação das informações constantes na fatura, com a base de dados existente no BANPARÁ, sendo que o prazo para o Banpará atestar estas faturas será definido na fase de implantação.

22. Para tanto, deverá a licitante efetuar as interfaces necessárias para que a contratante possa efetuar a conciliação dos dados existentes na fatura.

23. Todas as propostas apresentadas nesta licitação terão, automaticamente, validade mínima de 120 (cento e vinte) dias a contar da data marcada para a sua abertura.

24. O prazo de validade das propostas, se necessário, poderá ser prorrogado mediante concordância das licitantes.

ANEXO II.2

1. COMPOSIÇÃO DO PREÇO GLOBAL DA PROPOSTA COMERCIAL

1.1. A presente licitação possui o preço global máximo estimado de R$- .....

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

1.3 O Valor Global a ser proposto pela licitante não poderá ser maior que o TOTAL GERAL deste anexo, respeitando, ainda, a compatibilidade de preços individuais (itens/tabelas) para fins de verificação de inexequibilidade de preços, o que acarretará a desclassificação da proposta, nos termos do art. 48 da Lei 8.666/93.

TABELA 1 – VALOR DE IMPLANTAÇÃO

ITEM	DESCRIÇÃO	PREÇO ÚNICO PROPOSTO PAGO A TÍTULO DE IMPLANTAÇÃO (R$)
1.1	IMPLANTAÇÃO	**1.278.333,3333**

TABELA 2 – TABELA DE PREÇOS DE SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE CONTAS/MÊS

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

PROCESSAMENTO MÊS	VALOR UNITÁRIO (R$)	QUANTIDADE MENSAL ANO I	VALOR MENSAL ANO I (R$)	VALOR ANUAL ANO I (R$)
CONTA ATIVA	4,1683	32.400	135.052,9200	1.620.635,0400
CONTA INATIVA	1,6258	21.080	34.271,8640	411.262,3680
CONTA DORMENTE	0,5958		0,00	0,0000
TOTAL	-	53.480		**2.031.897,4080**

TABELA 3 – TABELA DE PRECOS DE SERVICOS COMPLEMENTARES

	VALOR UNITÁRIO (R$)	QUANTIDADE NO ANO I	VALOR ANUAL ANO I (R$)
AGILIZAÇÃO DE CARTÃO	68,0967	10	680,9670
ENVIO DE CARTA SENHA COM AR	25,8200	1.456	37.593,9200
		TOTAL	**38.274,8870**

TABELA 4 – TABELA DE PREÇOS DE SERVIÇOS DE PONTOS DE ATENDIMENTO (PA)

	QTDE CONTAS ATIVAS ANO I	QTDE CONTAS ATIVAS P/ PA	N° DE PA´S NECESSARIAS	VALOR UNITÁRIO POR PA (R$)	VALOR MENSAL POR PA (R$)	VALOR ANUAL POR PA (R$)
POSIÇÕES DE ATENDIMENTO ANO I						
ATENDIMENTO URA + PA (Incluindo Banpará Sempre+) e SAC	32.400	4000	8	14.619,1667	116.953,3336	1.403.440,0032

	QTDE CLIENTES INADIMPLENTES ANO I	QTDE CLIENTES P/ PA	N° DE PA´S NECESSARIAS	VALOR UNITÁRIO POR PA (R$)	VALOR MENSAL POR PA (R$)	VALOR ANUAL POR PA (R$)
PA DE COBRANÇA ATIVA/RECEPTIVA -	2.500	357	7	12.164,5167	85.151,6169	1.021.819,4028

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

FASE COBRANÇA ADMINISTRATIVA (Até 60 dias de atraso)						

	N° DE PA´S NECESSARIAS	VALOR UNITÁRIO POR PA (R$)	VALOR MENSAL POR PA (R$)	VALOR ANUAL POR PA (R$)
PA DE BACKOFFICE - ATENDIMENTO EXCEPCIONAL AS AGÊNCIAS, CONFORME NECESSIDADE DA CONTRATANTE	1	12.164,5167	12.164,5167	145.974,2004

TOTAL PA´S: 2.571.233,6064

TABELA 5 – TABELA DE PREÇOS DE SERVIÇOS DE COBRANÇA EXTRAJUDICIAL

	FAIXA DIAS DE ATRASO	REMUNERAÇÃO (%)	RECUPERAÇÃO ANO I (R$)	VALOR FATURADO ANO I (R$)
REMUNERAÇÃO VARIÁVEL - FASE CONTENCIOSA E EM PREJUÍZO (A partir de 60 dias de atraso)	61 - 180	15	7.200.000,00	1.080.000,0000
	181 - 360	20	4.200.000,00	840.000,0000
	> 360	25	4.920.000,00	1.230.000,0000

TOTAL ANO I
R$ 3.150.000,0000

TABELA 6 – TABELA DE PREÇOS DE SERVIÇOS DE PROGRAMA DE RECOMPENSAS

	VALOR UNITÁRIO (R$)	QUANTIDADE MENSAL	VALOR MENSAL ANO I (R$)	VALOR ANUAL ANO I (R$)
PROCESSAMENTO DO PROGRAM DE FIDELIDADE	0,6053	32.400	19.611,7200	235.340,6400

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

POR CONTA ATIVA / MÊS (incluindo Back Office)				
PONTOS REGATADOS PARA RESGATE DE PRÊMIOS REFERENTE A PRODUTOS DO CATÁLOGO	0,1665	817.403	136.097,5995	1.633.171,1940
PONTOS REGATADOS PARA RESGATE DE PRÊMIOS IGUAIS A MILHAS OU TRANSF P/ OUTROS PROGRAMAS OU VIAGENS	0,1145	1.642.491	188.065,2195	2.256.782,6340
			Total	**4.125.294,4680**

TABELA 7 – TABELA DE PRECOS DE SERVICOS DE ENVIO DE MENSAGENS SMS

	VALOR UNITÁRIO POR EVENTO (R$)	**QUANTIDADE DE EVENTOS NO ANO I**	**VALOR TOTAL ANO I (R$)**
SMS TRANSAÇÃO APROVADA (COMPRA E SAQUE)	0,1709	1.920.000	328.128,0000
SMS CAMPANHAS DO PROGRAMA BANP SEMPRE+	0,2493	432.000	107.697,6000
SMS TRANSAÇÃO SUSPEITA DE FRAUDE	0,4287	3.600	1.543,3200
SMS DE COBRANÇA (Até 60 dias de atraso)	0,3560	210.000	74.760,0000
		TOTAL	**512.128,9200**

TABELA 8 – TABELA DE PRECOS DE PONTOS DE FUNCÃO

	QUANTIDADE	**VALOR DO PONTO DE FUNÇÃO**	**VALOR TOTAL ANUAL**
PONTOS DE FUNÇÃO	900	968,3900	**871.551,0000**

*Diferença entre a quantidade de pontos de função (1500) e a franquia (600)

TOTAL GERAL: R$ 14.578.713,6227

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

ANEXO II-A

MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

PREGÃO ELETRÔNICO Nº /2016 - BANCO DO ESTADO DO PARÁ S/A
Ao Banco do Estado do Pará
Comissão de Licitação
Processo Nr: _____
Edital Nr: _____

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

TABELA 1 – VALOR DE IMPLANTAÇÃO

ITEM	DESCRIÇÃO	PREÇO ÚNICO PROPOSTO PAGO A TÍTULO DE IMPLANTAÇÃO (R$)
1.1	IMPLANTAÇÃO	R$-

TABELA 2 – TABELA DE PREÇOS DE SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE CONTAS/MÊS

PROCESSAMENTO MÊS	(A) VALOR UNITÁRIO (R$)	(B) QUANTIDADE MENSAL ANO I	(C) VALOR MENSAL ANO I (R$)	(D) VALOR ANUAL ANO I (R$)
CONTA ATIVA	(A1) R$-	(B1) 32.400	(C1 = A1 x B1) R$-	(D1 = C1 x 12) R$-
CONTA INATIVA	(A2) R$-	(B2) 21.080	(C2 = A2 x B2) R$-	(D2 = C2 x 12) R$-
CONTA DORMENTE	(A3) R$-			
TOTAL	-	(B = B1 + B2) 53.480	(C = C1 + C2) R$-	(D = D1 + D2) R$-

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

TABELA 3 – TABELA DE PREÇOS DE SERVIÇOS COMPLEMENTARES

	A VALOR UNITÁRIO (R$)	B QUANTIDADE NO ANO I	C VALOR ANUAL ANO I (R$)
AGILIZAÇÃO DE CARTÃO		10	C=(A x B)
ENVIO DE CARTA SENHA COM AR		1.456	C=(A x B)
		TOTAL	

TABELA 4 – TABELA DE PREÇOS DE SERVIÇOS DE PONTOS DE ATENDIMENTO (PA)

	QTDE CONTAS ATIVAS ANO I	QTDE CONTAS ATIVAS P/ PA	(A) N° DE PA´S NECESSARIAS	(B) VALOR UNITÁRIO POR PA (R$)	(C) VALOR MENSAL POR PA (R$)	(D) VALOR ANUAL POR PA (R$)
POSIÇÕES DE ATENDIMENTO ANO I						
ATENDIMENTO URA + PA (Incluindo Banpará Sempre+) e SAC	32.400	4000	8	(B) R$-	(C= A x B) R$-	(D= Dx12) R$-

	QTDE CLIENTES INADIMPLENTES ANO I	QTDE CLIENTES P/ PA	(A) N° DE PA´S NECESSARIAS	(B) VALOR UNITÁRIO POR PA (R$)	(C) VALOR MENSAL POR PA (R$)	(D) VALOR ANUAL POR PA (R$)
PA DE COBRANÇA ATIVA/RECEPTIVA - FASE COBRANÇA ADMINISTRATIVA (Até 60 dias de atraso)	2.500	357	7	(B) R$-	(C= A x B) R$-	(D=Cx12) R$-

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

	(A) N° DE PA´S NECESSARIAS	(B) VALOR UNITÁRIO POR PA (R$)	(C) VALOR MENSAL POR PA (R$)	(D) VALOR ANUAL POR PA (R$)
PA DE BACKOFFICE - ATENDIMENTO EXCEPCIONAL AS AGÊNCIAS, CONFORME NECESSIDADE DA CONTRATANTE	1		(C=BxC) R$	(D=Cx12) R$

TOTAL PA´S: 2.589.330,42

TABELA 5 – TABELA DE PRECOS DE SERVICOS DE COBRANCA EXTRAJUDICIAL

	FAIXA	REMUNERAÇÃO	RECUPERAÇÃO	VALOR FATURADO
	DIAS DE ATRASO	(%)	ANO I (R$)	ANO I (R$)
	61 - 180		7.200.000,00	
REMUNERAÇÃO VARIÁVEL - FASE CONTENCIOSA E EM PREJUÍZO (A partir de 60 dias de atraso)	181 - 360		4.200.000,00	
	> 360		4.920.000,00	

TOTAL ANO I

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

TABELA 6 – TABELA DE PREÇOS DE SERVIÇOS DE PROGRAMA DE RECOMPENSAS

	(A) VALOR UNITÁRIO (R$)	(B) QUANTIDADE MENSAL	(C) VALOR MENSAL ANO I (R$)	(D) VALOR ANUAL ANO I (R$)
PROCESSAMENTO DO PROGRAM DE FIDELIDADE POR CONTA ATIVA / MÊS (incluindo Back Office)		32.400	(C=AxB) R$	(D=Cx12) R$
PONTOS REGATADOS PARA RESGATE DE PRÊMIOS REFERENTE A PRODUTOS DO CATÁLOGO		817.403	(C=AxB) R$	(D=Cx12) R$
PONTOS REGATADOS PARA RESGATE DE PRÊMIOS IGUAIS A MILHAS OU TRANSF P/ OUTROS PROGRAMAS OU VIAGENS		1.642.491	(C=AxB) R$	(D=Cx12) R$
			TOTAL	

TABELA 7 – TABELA DE PREÇOS DE SERVIÇOS DE ENVIO DE MENSAGENS SMS

	(A) VALOR UNITÁRIO POR EVENTO (R$)	(B) QUANTIDADE DE EVENTOS NO ANO I	(C) VALOR TOTAL ANO I (R$)
SMS TRANSAÇÃO APROVADA (COMPRA E SAQUE)		1.920.000	(C=A x B) R$
SMS CAMPANHAS DO PROGRAMA BANP SEMPRE+		432.000	(C=A x B) R$
SMS TRANSAÇÃO SUSPEITA DE FRAUDE		3.600	(C=A x B) R$
SMS DE COBRANÇA (Até 60 dias de atraso)		210.000	(C=A x B) R$
TOTAL			

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

TABELA 8 – TABELA DE PREÇOS DE PONTOS DE FUNÇÃO

	QUANTIDADE	VALOR DO PONTO DE FUNÇÃO	VALOR TOTAL ANUAL
PONTOS DE FUNÇÃO	900	0,00	0,00

*Diferença entre a quantidade de pontos de função (1500) e a franquia (600)

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

O prazo de validade da proposta de preços é de.....dias **consecutivos**, contados da data da abertura da licitação. (no mínimo 120 dias).
Declaramos que os serviços serão prestados estritamente de acordo com as especificações, condições, exigências, obrigações e responsabilidades constantes do Termo de Referência anexo I do edital, bem como, nos seus demais anexos, sob pena de não serem aceitos pelo órgão licitante.
Declaramos que a empresa não se encontra inidônea para licitar ou contratar com órgão da Administração Pública Federal, Estadual, Municipal e do Distrito Federal.
Declaramos que a empresa se encontra devidamente habilitada a efetuar serviços de processamento de cartões de crédito com as bandeiras Visa, Mastercard, no mínimo;
Declaramos que possuímos para segurança física sistemas de "No Break" e CPD Alternativos com Site de Processamento de Dados e Site BackUp próprios e instalados em diferentes endereços;
Declaramos que possuímos capacidade técnica operacional e sistêmica para realizar a implantação da base de cartões, com qualidade e segurança, permitindo a mesma funcionalidade do produto ao cliente dentro do prazo estabelecido no Edital;
Declaramos que a empresa se encontra devidamente habilitada a efetuar serviços de gestão de Programa de Recompensas, nas condições do Edital.
Declaramos de que a empresa possui aptidão para execução dos serviços de gestão de Programa de Recompensas superior a 50.000 (cinquenta mil) cartões.
Declaração ou Comprovação Documental da licitante de suas instalações e aparelhamento disponível para inicio da prestação dos serviços de gestão de Programa de Recompensas e que, obrigatoriamente, deverão atender às condições exigidas no edital.
Declaramos que estamos de pleno acordo com todas as condições e exigências estabelecidas no Edital e seus Anexos, bem como aceitamos todas as obrigações e responsabilidades especificadas no edital, termo de referência e instrumento de contrato.

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

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. /2016.
Caso nos seja adjudicado o objeto da licitação, nos comprometemos a assinar o Instrumento Contratual no prazo determinado no documento de convocação, e para esse fim fornecemos os seguintes dados:

ATENÇÃO: Caso não informado abaixo a agência e conta aberta no Banco do Estado do Pará, em cumprimento ao art. 2º do Decreto Estadual n.º 877/2008 de 31/03/2008, **NOS COMPROMETEMOS A REALIZAR A REFERIDA ABERTURA DA CONTA NO PRAZO MÁXIMO DE ATÉ 05 (CINCO DIAS) CONSECUTIVOS CONTADOS DA ASSINATURA DO CONTRATO."**
Razão Social: _____
CNPJ/MF: _____
Endereço: _____
Tel./Fax: _____
Endereço Eletrônico (e-mail):
CEP: _____
Cidade: _____ UF: _____
Banco: 037 Agência: _____ c/c: _____
Dados do Representante Legal da Empresa:
Nome:_____
Endereço:_____
CEP:_____Cidade:_____UF:_____
CPF/MF:_____Cargo/Função:_____
RG nº:_____Expedido por: _____
Naturalidade:_____Nacionalidade: _____
OBSERVAÇÕES: Em caso de discordância existente entre as especificações deste objeto descritas no COMPRASNET - CATMAT e as especificações constantes do Anexo I - Termo de Referência deste Edital prevalecerão às últimas.

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

ANEXO II-B

MODELO DE DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA

Pregão Eletrônico ____/2016

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

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

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

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

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

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

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

Belém (PA), ____ de _____ de 2016.

_____

Nome e Assinatura do Representante Legal da Empresa

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

ANEXO III

TERMO DE RESPONSABILIDADE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

Pelo presente Instrumento, o BANCO DO ESTADO DO PARÁ - BANPARÁ Instituição Financeira, com sede na Avenida Presidente Vargas, nº 251, Belém, PA inscrito no CNPJ/MF 04.913.711/0001-08, doravante denominado simplesmente BANCO/CONTRATANTE e a Empresa (nome) com sede na (endereço) inscrita no CNPJ/MF sob o nº (numero), representada neste ato por seus Sócios Diretores, (indicação qualificação dos representantes) inscritos no CPF/MF sob os nº. xx, doravante denominada simplesmente CONTRATADA, tem justo e acordado o seguinte:

I) DA INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL

1. Para os fins do presente Termo, são consideradas "Informações Confidenciais" os documentos e informações transmitidos pelo BANPARÁ e recebidos pela CONTRATADA, por seus diretores, sócios, administradores, empregados, prepostos ou agentes, compreendendo os documentos, Projetos, Demonstrações Contábeis e Financeiras, Atas de Reunião, Relatórios de Auditoria e Avaliação Patrimonial, Relatórios ou Pareceres Gerenciais, Organizacionais e Técnicos, ou não, bancos de dados, metodologias e quaisquer outros esclarecimentos escritos ou divulgados, seja por meio impresso, eletrônico ou verbal, sob o poder e propriedade do BANPARÁ;
2. A CONTRATADA assume a obrigação de manter as "Informações Confidenciais" em absoluto sigilo, não podendo divulgá-las ou transferi-las a terceiros, sob qualquer forma, bem como não fazer qualquer uso das mesmas para fins diversos daqueles previstos no contrato nº _____/2016. O acesso a essas informações é baseado na confiança e no estrito cumprimento dos preceitos éticos e legais aplicáveis às atividades do BANPARÁ, estando ainda, muitas vezes, regulado por compromissos formalmente assumidos com clientes e terceiros, envolvendo, em todos os casos, riscos financeiros e de imagem incalculáveis;
3. A CONTRATADA fica também responsável perante o BANPARÁ pelo sigilo das "Informações Confidenciais" que, por necessidade de trabalho, precisem transmitir a seus empregados/prepostos e agentes, comprometendo-se ainda a:
   a) Guardar as "Informações Confidenciais" com o mesmo cuidado com que normalmente guardam suas informações próprias ou confidenciais;
   b) Não fazer uso das "Informações Confidenciais" recebidas do BANPARÁ para quaisquer outros fins, a não ser para aqueles necessários e imprescindíveis em vista do objeto do contrato já referenciado e previamente autorizado pelo BANPARÁ, destruindo-as ou restituindo-as ao BANPARÁ imediatamente após sua utilização.
4. O BANPARÁ não admitirá, em hipótese alguma, qualquer divulgação das informações confidenciais, seja ela por parte de seus funcionários, fornecedores ou prestadores de serviços. Aqueles que forem identificados como responsáveis pela divulgação serão processados nas esferas cível e criminal, na extensão dos danos direta ou indiretamente causados ao BANPARÁ, seus clientes, parceiros e terceiros, inclusive por lucros cessantes, mesmo que a divulgação das informações confidenciais ocorra após a rescisão do contrato de trabalho ou contrato de prestação de serviços do(s) envolvido(s).
5. Para fins desta Cláusula, não serão consideradas "Informações Confidenciais" as que:
   a) já estejam à disposição do público no momento da assinatura do presente Termo;
   b) venham a tornar-se disponíveis ao público por ato do BANPARÁ ou do Estado de Pará, e não decorrente de ação da CONTRATADA, seus empregados, agentes ou prepostos; e
   c) já fossem de conhecimento da CONTRATADA, comprovado por registros formais escritos em posse das mesmas, no momento em que as "Informações Confidenciais" foram recebidas do

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

II) DAS PROIBIÇÕES

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

1. Utilizar informações dos dados confidenciais em seu próprio benefício ou de terceiros;
2. Divulgar quaisquer informações relativas aos dados confidenciais, incluindo seus clientes ou terceiros;
3. Divulgar quaisquer informações referentes aos projetos de informática, equipamentos, sistemas operacionais, softwares, projetos de infra-estrutura, sistemas de controles, dados de arquivos, e outros por serem de propriedade do BANPARÁ;
4. Falar em nome do BANPARÁ sem a aquiescência expressa da administração do BANPARÁ;
5. Divulgar quaisquer informações disponíveis através da documentação dos Projetos de Sistemas e/ou Infra-estrutura, suas estratégias, processos, entre outros, sem a devida autorização;
6. Reproduzir no todo ou em parte, documentos, softwares ou qualquer outra informação, para uso próprio ou de terceiros, seja dentro ou fora do estabelecimento de trabalho;
7. Fazer transitar por qualquer meio, quaisquer informações que não sejam de domínio público, sem consentimento da administração do BANPARÁ ou fora dos procedimentos estabelecidos pelo BANPARÁ.

III) DO DEVER DE INDENIZAR

A violação, pela CONTRATADA, seus diretores, sócios, administradores, empregados, agentes ou prepostos, das obrigações de sigilo e não-divulgação prevista neste Termo, sujeitará a desqualificação da parte infratora para licitar junto ao Estado do Pará, inclusive entidades da Administração Indireta, pelo prazo de 05 (cinco) anos, e ao pagamento de multa, conforme Cláusula de Penalidades do contrato celebrado entre as partes, sem prejuízo do BANPARÁ demandar pela indenização por perdas e danos e da adoção, como parte diretamente prejudicada, das medidas judiciais e extrajudiciais que entender cabíveis, para ser ressarcido dos prejuízos eventualmente sofridos.

IV) DA VIGÊNCIA

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

V) DA PROPRIEDADE INTELECTUAL

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

VI) DA INCOMUNICABILIDADE

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

VII) DAS NOTIFICAÇÕES

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

A) Pelo Contratante: BANCO DO ESTADO DO PARÁ - SUSIN, Av. Presidente Vargas, 251, Belém,

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

PA - 1º andar,

B) Pela Contratada: (nome), (endereço completo),

VIII) DA DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

1. Os subscritores do presente Termo asseveram e garantem que possuem plenos poderes de representação das partes constantes no Preâmbulo deste Termo para, em nome delas, assinar o presente Termo de Confidencialidade.
2. Caso alguns dos subscritores do presente Acordo não possuam os poderes previstos no subitem VIII.1, acima, responderá pelas sanções e indenizações previstas no subitem III.

IX) DO FORO

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

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

Belém, de de 2016.

BANPARÁ - BANCO DO ESTADO DO PARÁ

C ON T R A T A D A

TESTEMUNHAS:
ASSINATURA
NOME
CPF

ASSINATURA
NOME
CPF

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

ANEXO IV

MODELO DE ATESTADO DE CAPACITAÇÃO TÉCNICA

Ao
BANPARÁ – BANCO DO ESTADO DO PARÁ

Edital XXXX

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

Os serviços prestados pela (nome da LICITANTE), incluem: ..... (no mínimo, processamento de cartões de crédito, Prevenção a Fraude e Back Office – contabilidade, suporte e gestão operacional, intercâmbio) e ações complementares às rotinas inerentes aos serviços de processamento de cartões eventualmente solicitadas.

As emissões de cartões e informações gerenciais/contábeis entre (nome da LICITANTE) e (nome da Instituição Financeira) ocorrem dentro dos prazos e frequências determinados entre as partes.

Declaramos ainda que, atualmente, processamos uma carteira de (número de cartões) cartões cadastrados com a (nome da LICITANTE).

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

Local, _____de _____de 20____.

(assinatura)
(nome do responsável)

Razão Social:
Endereço Completo:
Fone:
E-mail:

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

ANEXO V

MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

Ordem de Serviço							
Contrato: **Data de Assinatura do Contrato** Contratada:							
Tipo de Serviço:						**Nº:** - /	
Solicitante	Nome:						
	Setor:	Solicitação de Serviço:					
	Telefone:	Data de Emissão da OS:					
Especificação do Serviço a ser executado:							
Quantidade Total de Pontos de Função:							

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

Data de Início da Execução:	Data de Término da Execução:	Relatório de Acompanhamento:
Especificação Técnica:		
Indicação dos Recursos a serem utilizados:		

Solicitação de Serviço ___/____/____ _____ Gerente de Tecnologia	**Aceite da Solicitação** ___/____/____ _____ Contratada
Autorização do Serviço	**Entrega da Ordem de Serviço**

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

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

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

ANEXO VI

REQUISITOS/NORMAS DE SEGURANÇA PARA OS CONTROLES DE ACESSO AOS SISTEMAS INFORMATIZADOS DO CONTRATANTE

1 – OBJETIVOS

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

2 - JUSTIFICATIVA

As normas de segurança NBR ISSO / IEC 27001 e 27002 recomendam como requisitos de segurança da informação a criação de: Controles de Acesso e Auditoria de Logs nos sistemas corporativos. A cada usuário é permitido visualizar e executar somente as transações autorizadas a determinados sistemas de acordo com o seu perfil funcional, visando assim à mitigação das vulnerabilidades existentes nos sistemas corporativos da instituição. Além disso, é necessária a fiscalização das ações executadas por estes usuários, de modo claro e preciso, através da existência de logs de auditoria nos sistemas monitorados.

3 - NORMAS GERAIS

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

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

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

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

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

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

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

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

4 - ESPECIFICAÇÕES DE INTEROPERABILIDADE PARA CONTROLE DE ACESSO

4,1 - A tecnologia utilizada para a comunicação entre os Sistemas (SGA e Clientes) será WebService, a qual possibilita interoperabilidade entre aplicações distribuídas e heterogêneas quanto a suas particularidades de implementação.

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

4.3 - Cada fornecedor deverá adequar os sistemas Clientes sob sua responsabilidade (legados e/ou novos), a fim de que os mesmos possam ter administração concentrada pelo SGA:
a) Dos acessos dos sistemas que serão gerenciados e suas transações;
b) Dos perfis dos usuários;
c) Das contas dos usuários;
d) Da definição e consulta de logs dos sistemas.

4.4 - Os critérios de acesso para Autenticação e Autorização deverão atender aos seguintes requisitos:
a) O acesso a um sistema corporativo deverá ser autenticado pelo SGA, devendo ser repassado para validação: a matrícula do sistema, login e senha do usuário, conforme definido no MTWS (Manual Técnico de WebService).
b) O SGA deverá identificar o sistema cliente solicitante, e validar os dados de usuário e senha além de registrar os dados repassados no log.
c) Após a validação dos dados o SGA repassará ao sistema solicitante os dados de autenticação, assim como todas as permissões definidas pelo perfil funcional do usuário.
d) Caso o parâmetro *status* do usuário esteja inativo, o SGA repassará as informações referentes à inatividade, inserindo-os nos parâmetros de retorno e enviando-os ao sistema solicitante para tratamento e apresentação ao usuário.
e) No caso em que o usuário inserir os parâmetros de autenticação (senha ou login) errados, após tentativas sem sucesso, o sistema cliente deverá informar ao usuário o bloqueio do seu acesso, indicando providências para a normalização. O número de tentativas sem sucesso serão definidas conforme políticas de segurança parametrizáveis no SGA.

4.5 - Os critérios de Troca de Senha deverão atender aos seguintes requisitos:
a) Na troca de senha, através do sistema gerenciado, o mesmo deverá repassar ao SGA as informações necessárias para o registro da última manutenção de usuário conforme definido no MTWS (Manual Técnico de WebService).
b) Durante a autenticação, se o parâmetro de alteração de senha no logon estiver

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

selecionado, o sistema gerenciado deverá solicitar a troca da senha do usuário, repassando os dados para validação do SGA, quanto aos requisitos de segurança da senha (tamanho mínimo, complexidade, repetição e etc) serão definidos através de parâmetros do SGA.
c) Caso o parâmetro de expiração de senha vier selecionado, o sistema gerenciado deverá informar o usuário, dando-lhe a opção de realizar a alteração da mesma.
d) Ao se realizar a troca da senha através do sistema gerenciado, o mesmo deverá repassar os dados necessários (definidos no MTWS) para o registro da alteração no SGA.

4.6 - Os critérios de Permissões e Grupos de acesso deverão atender aos seguintes requisitos:
a) As permissões liberadas, específicas de cada sistema, serão liberadas para o Grupo de Acesso e repassadas no momento da autenticação através dos parâmetros definidos no MTWS.
b) Os usuários serão vinculados ao(s) Grupo(s) de Acesso, podendo ser definido período para o(s) mesmo(s).

5 - ESPECIFICAÇÕES DE INTEROPERABILIDADE PARA TRILHAS DE AUDITORIA
5.1 - Os critérios de Log de Auditoria deverão atender aos seguintes requisitos:
a) São consideradas duas categorias de Log: **Log de Segurança de Acesso** e ***Log* de Transações**.

- O **Log de Segurança** corresponde aos registros efetuados dentro do ambiente do SGA como: alterações de permissões, mudanças de grupos, registros de Login, de Logout, além de Acessos específicos a Objetos dos sistemas clientes (acesso as telas de transações de empréstimos e etc.), bem como aos seus eventos.
- O **Log de Transações:** corresponde às mensagens de eventos de: Erros, Avisos, Falhas e demais transações específicas de ações efetuadas pelo usuário durante a interação nos sistemas clientes.

b) O **Log de Segurança** será armazenado no ambiente do SGA e deverá conter os registros enviados pelos sistemas gerenciados com os seguintes parâmetros:
- Usuário de rede;
- Login do Usuário;
- Grupo do usuário;
- Operação;
- Contexto;
- Endereço IP da máquina que realizou as transações;
- Nome de máquina;
- A data e hora de evento do usuário, sendo (recomendável o uso do relógio do sistema e não o do host);
- Os registros das informações deverão ser mantidos em base de dados em ambiente de produção por período definido pela SUSEM.

c) O Log de Transação de cada sistema cliente deverá ser armazenado em banco de dados próprio, possibilitando o acesso a partir do SGA aos registros contendo os seguintes parâmetros:
- Login do usuário;
- Endereço IP e Hostname da máquina que realizou as transações;
- A data e hora de evento do usuário sendo (recomendável o uso do relógio do sistema e não o do *host*);
- Operação;
- Contexto.

6 - RESPONSABILIDADES
6.1 - SUSIS/GEPTI

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

a) Na aquisição de novos sistemas e análise de projetos para a instituição assegurar que os mesmos estejam em conformidade com os requisitos de segurança estabelecidos neste manual.
b) Acompanhar a modificação de sistemas legados e a implementação de novos sistemas ou produtos/serviços na instituição assegurando que os mesmos estejam em conformidade com os requisitos de segurança estabelecidos neste manual.

6.2 - SUSIS/GESOF
a) Assegurar que as implementações quanto aos requisitos de segurança nos sistemas corporativos da instituição, em ambiente de produção, estejam em conformidade com as normas e procedimentos contidos neste manual.

6.3 - SUSEM/GESEI
a) Verificar a conformidade dos sistemas corporativos aos requisitos de segurança contidos neste manual, necessários a integração com o SGA.

7 - SANÇÕES
7.1 - O descumprimento das normas e políticas estabelecidas para o controle de acesso e trilha de auditoria acarretará as sanções cabíveis por parte da administração.

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

ANEXO VII

TERMO DE ACEITE DE ATIVIDADE

TERMO DE ACEITE DE ATIVIDADE		
□ Instalação	**□ Treinamento**	**□ Corretiva No. Chamado ( )**
□ Outra:		
Descrição da Atividade:		
Atividade concluída com sucesso □ SIM □ NÃO		
Data		
Funcionário Banpará	**Matricula**	**Assinatura**
Funcionário Contratada	**Identificação**	**Assinatura**

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

ANEXO VIII

MODELOS DE TELA PARA OS SISTEMAS INFORMATIZADOS UTILIZADOS PELO BANPARÁ

1. OBJETIVO

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

2. PADRÃO DAS TELAS

2.1. Tela de Login

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

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

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

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

4 - Transações acessórias	Seção com *link* para as transações acessórias como Primeiro Acesso, Troca de Senha e etc.

Tela Principal
A tela principal será dividida em 10 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	Logo do Banco alinhado à esquerda e o nome do

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

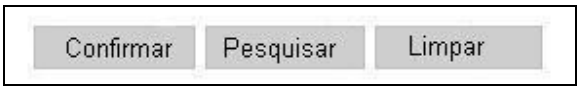
Sistema	sistema à direita.
2 – Menu de Transações	Menu horizontal de transações. Quando o *mouse* é posicionado em uma transação, um grupo com as opções referentes àquela transação é exibido. O opções podem ser agrupadas em diversos níveis.
3 – Logo do Sistema	Opcionalmente pode ser desenvolvido um Logo 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:



CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

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

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

CSS

O BANPARÁ poderá fornecer, após a contratação e a seu critério, o arquivo CSS (Cascading Style Sheets) utilizoda 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.

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

ANEXO IX

POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

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

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

3 TERMOS E DEFINIÇÕES
Informação: Conjunto de dados relacionados entre si que contenham algum significado, podendo estar na forma escrita, verbal ou imagística, e em meio digital ou físico.
Segurança da Informação: Conjunto de controles, incluindo política, processos, estruturas organizacionais e normas e procedimentos de segurança, que objetiva a proteção das informações dos clientes e da empresa, nos seus aspectos de confidencialidade, integridade e disponibilidade.
Classificação da Informação: Ação de definir o nível de sensibilidade da informação, a fim de assegurar que a informação receba um nível adequado de proteção, conforme seu valor, requisitos legais, sensibilidade e criticidade para a Organização.
Integridade: Somente alterações, supressões e adições autorizadas pela instituição devem ser realizadas nas informações.
Confidencialidade: Somente pessoas devidamente autorizadas pela instituição devem ter acesso à informação.
Disponibilidade: A informação deve estar disponível para as pessoas autorizadas sempre que necessário ou demandado.
Controle: Forma de gerenciar o risco, incluindo políticas, procedimentos, diretrizes, práticas ou estruturas organizacionais, que podem ser de natureza administrativa, técnica, de gestão ou legal. [ABNT NBR ISO/IEC 27002:2005];
Perímetro de Segurança: Barreiras de segurança múltiplas e controles de acesso físico e implantados para proteger áreas sensíveis contra acesso não autorizado, danos, interferências, incluindo (mas não se limitando) a paredes, portas externas, fechaduras, controles de entrada por cartão, biometria, alarmes e firewalls.
Colaboradores: Diretores, Superintendentes, Chefes de Núcleo, Gerentes, Funcionários, Estagiários, Terceirizados e Prestadores de Serviços.
Terceiros: Funcionários de empresa prestadora de serviços.

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

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

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

Todos os colaboradores devem assumir atitude proativa e de engajamento no que diz respeito à proteção das informações do Banco, procurando compreender ameaças externas que possam afetar a segurança da informação. Todo tipo de acesso à informação do Banco que não for explicitamente autorizado é proibido.
Qualquer tipo de dúvida sobre a Política de Segurança da Informação e suas Normas deve ser imediatamente esclarecido com a Superintendência de Segurança Empresarial - SUSEM.

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

4.3 Ativos: Hardware e Software
O Banpará disponibiliza para seus usuários equipamentos (computadores, impressoras, dentre outros, também conhecidos como “hardwares”) exclusivamente para o desempenho de suas atividades profissionais.
O Banco deve manter um inventário atualizado que identifique e documente a existência e as principais características de todos os seus ativos de informação (base de dados, arquivos, diretórios de rede, trilhas de auditoria, códigos fonte de sistemas, documentação de sistemas, manuais, planos de continuidade, etc).
Cada usuário é responsável pelos arquivos que recebe e envia através da infraestrutura tecnológica do Banpará.

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

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

4.6 Classificação da Informação
As informações de propriedade do Banpará ou de terceiros, utilizadas durante as atividades do Banco, devem ser classificadas de acordo com o nível de sensibilidade que representam para o negócio a fim de indicar a necessidade, prioridade e o nível esperado de proteção quando de seu tratamento pelos colaboradores.
O Gerente/Superintendente da unidade deverá ser o “proprietário da informação” e será responsável pela sua classificação e definição do grupo de acesso.

4.6.1 Níveis de Classificação
É a Categoria a ser definida para cada informação ou classe de informação, que estabelece a sensibilidade da informação em termos de preservação de sua confidencialidade.
De acordo com a ABNT NBR ISO IEC 27002:2005, item 7.2.1, deve-se evitar a criação de esquemas de classificação muito complexos utilizando diversos níveis, visto que poderá inviabilizar o processo de

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

classificação e, consequentemente, o fluxo de informação. Sendo assim, o Banco optou por estabelecer 4 níveis de classificação, conforme abaixo:
Nível I - (Pública);
Nível II - (Interna);
Nível III - (Restrita);
Nível IV - (Confidencial).

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

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

4.9 Registro e Monitoramento
Todos os sistemas, as informações, os serviços e equipamentos disponibilizados pelo Banpará para os usuários desenvolverem suas atividades profissionais são de propriedade da Instituição e possuem caráter de ferramenta de trabalho, sendo expressamente proibida a utilização para fins particulares.
Assim, toda a infraestrutura tecnológica do Banco, bem como todos os dados trafegados e armazenados nesta infraestrutura, incluindo conta de e-mail corporativa e navegação em sites da Internet, está sujeita ao monitoramento, não constituindo qualquer violação à intimidade, vida privada, honra ou imagem da pessoa monitorada, visando resguardar a segurança das informações a atender a requisitos legais e normativos do Banpará.
Todos os colaboradores do Banpará devem ter conhecimento de que o uso das informações e dos sistemas de informação do Banco pode ser monitorado, e que os registros assim obtidos poderão ser utilizados para detecção de violações da Política e das Normas de Segurança da Informação.
O usuário fica ciente da inexistência de expectativa da privacidade na utilização da infraestrutura tecnológica do Banpará e, para reforçar tal inexistência, será exibido um aviso antes de permitir o acesso do usuário aos recursos computacionais e sistemas de informação.
O Banpará fará uso de câmeras de segurança instalada em suas dependências com objetivo de garantir a segurança física do usuário e segurança patrimonial do Banpará, ficando resguardada a dignidade humana do usuário, sendo vedada a instalação de câmeras de segurança nos banheiros e lavabos.
Todas as atividades desenvolvidas com a utilização da infraestrutura do Banpará serão registradas, para os devidos fins, por um período de 03 (três) anos ou conforme requerido pela legislação vigente e aplicável. Essas atividades incluem, mas não se limitam a, acesso à rede, armazenamento de arquivos, informações, registros de envio e de recebimento de mensagens eletrônicas, acesso e navegação à Internet e impressão.

5 GESTÃO DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

5.1 Estrutura Normativa
A estrutura normativa da Segurança da Informação do Banpará é composta por um conjunto de documentos classificados em 03 (três) níveis hierárquicos distintos:
a) Política de Segurança da Informação: constituída neste documento, está

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

relacionada ao nível estratégico, define a estrutura, as diretrizes e as obrigações referentes à segurança da informação, descreve o que deve ser feito.
b) Normas de Segurança da Informação: estão relacionadas ao nível tático,
estabelecem obrigações e procedimentos definidos de acordo com as diretrizes da Política, a serem seguidos em diversas situações em que a informação é tratada, são as regras a serem adotadas.
c) Procedimentos de Segurança da Informação: estão relacionados ao nível
operacional, instrumentalizam o disposto nas Normas e na Política, descrevendo os procedimentos a realizar, permitindo a aplicação direta nas atividades do Banpará, definindo com serão implementadas as regras.

5.2 Papeis e Responsabilidades

5.2.1 Cabe a TODOS OS COLABORADORES do Banpará:
a) Cumprir fielmente a Política de Segurança da Informação do Banpará;
b) Assinar Termo de Responsabilidade, formalizando a ciência e o aceite da Política de Segurança da Informação, bem como assumindo responsabilidade por seu cumprimento;
c) Tratar as informações de acordo com sua classificação e com as diretrizes de tratamento estabelecidas pela organização
d) Proteger as informações contra acesso, modificação, destruição ou divulgação não autorizados pelo Banpará;
e) Assegurar que os recursos tecnológicos à sua disposição sejam utilizados apenas para as finalidades aprovadas pelo Banpará;
f) Cumprir as leis e as normas que regulamentam os aspectos de propriedade intelectual;
g) Buscar orientação e esclarecimento da Superintendência de Segurança Empresarial em caso de dúvidas relacionadas à segurança da informação;
h) Comunicar imediatamente à Superintendência de Segurança Empresarial qualquer descumprimento ou violação desta Política.

5.2.2 CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO
a) Aprovar a Política de Segurança da Informação e suas revisões anuais;

5.2.3 DIRETORIA COLEGIADA
a) Aprovar a Política de Segurança da Informação e suas revisões anuais;
b) Aprovar a nomeação dos proprietários da informação;
c) Tomar as decisões administrativas referentes aos casos de descumprimento da Política, encaminhados pelo Comitê de Segurança Física e Lógica.

5.2.4 COMITE DE SEGURANÇA FÍSICA E LÓGICA
a) Apreciar as revisões e/ou propostas de alteração da Política de Segurança e Política de Continuidade de Negócios do Banpará;
b) Manter atualizada a Política de Segurança da informação e Política de continuidade de Negócios (conforme regimento aprovado pelo Comitê).

5.2.5 SUPERINTENDÊNCIA DE SEGURANÇA EMPRESARIAL
a) Prover ampla divulgação da Política de Segurança da Informação para todos os colaboradores do BANPARÁ;
b) Oferecer orientação e treinamento sobre a Política de Segurança da Informação e suas Normas a todos os colaboradores do BANPARÁ;

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

c) Acompanhar a aplicação da política, estabelecer mecanismo de registro e controle de não conformidade a esta Política, comunicando ao Comitê de Segurança Física e Lógica.
d) Propor projetos e iniciativas relacionados ao aperfeiçoamento da política de segurança da informação do BANPARÁ, mantendo-a atualizada em relação às melhores práticas existentes no mercado e em relação às tecnologias disponíveis;

5.2.6 PROPRIETÁRIO DA INFORMAÇÃO
a) O proprietário da informação é o responsável pela concessão, manutenção, revisão e cancelamento de autorizações de acesso a determinado conjunto de informações pertencentes ao Banco ou sob a sua guarda.

5.2.7 NÚCLEO JURÍDICO
a) Avaliar, quando solicitada, as Normas e os Procedimentos de Segurança da Informação elaborados pelas diversas áreas do Banco.

5.2.8 DIRETORIAS, NÚCLEOS, SUPERINTENDÊNCIAS e GERÊNCIAS
a) Cumprir e fazer cumprir esta Política, as Normas e os Procedimentos de Segurança da Informação;
b) Assegurar que suas unidades possuam acesso e conhecimento desta Política, das Normas e dos Procedimentos de Segurança da Informação;
c) Redigir os Procedimentos de Segurança da Informação relacionados às suas áreas, mantendo-os atualizados;
d) Comunicar imediatamente eventuais casos de violação de segurança da informação à Superintendência de Segurança Empresarial.

5.2.9 SUPERINTENDÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS E PROCESSOS
a) Colher a assinatura do Termo de Responsabilidade dos diretores, funcionários e estagiários, formalizando a ciência e o aceite da Política de Segurança da Informação, bem como assumindo responsabilidade por seu cumprimento e arquivando-o nos respectivos dossiês funcionais.

6 AVALIAÇÃO CONTÍNUA DOS RISCOS

A Superintendência de Segurança Empresarial deve realizar, de forma sistemática, a avaliação dos riscos relacionados à segurança da informação do Banco. A análise dos riscos deve atuar como ferramenta de orientação ao Comitê de Segurança Física e Lógica, principalmente, no que diz respeito à:

6.1 Identificação dos principais riscos aos quais as informações do Banco estão expostas;

6.2 Priorização das ações voltadas à mitigação dos riscos apontados, tais como implantação de novos controles, criação de novas regras e procedimentos, reformulação de sistemas, etc.

6.3 O escopo da análise/avaliação de riscos de segurança da informação pode ser de toda a organização, de partes da organização, de um sistema de informação específico, de componentes de um sistema específico, etc.

7 VIOLAÇÕES E SANÇÕES

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

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

ANEXO X

DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATO SUPERVENIENTE IMPEDITIVO DA HABILITAÇÃO

O signatário da presente, em nome da Empresa (nome da LICITANTE) declara, sob as penas da Lei que, após o seu cadastramento, nenhum fato ocorreu que inabilite a empresa a participar do Pregão nº ____/____ do BANPARÁ, e que contra a mesma não existe pedido de falência ou concordata.

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

LOCAL E DATA

(nome e assinatura do signatário)

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

ANEXO XI

MODELO DE DECLARAÇÃO DE NÃO EMPREGAR MENOR

Declaramos, em atendimento ao previsto no Edital Pregão Eletrônico nº _____/2016, que não possuímos em nosso quadro de pessoal empregado com menos de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e de 16 (dezesseis) 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.

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

ANEXO XII

(Este modelo deverá ser transcrito na forma e na íntegra, (em papel impresso da empresa)

DECLARAÇÃO

(Local e data)

À Comissão Licitação do BANPARÁ,
REF: APRESENTA REPRESENTANTE DA EMPRESA

Prezados Senhores,
Eu ....., R.G. ....., legalmente nomeado representante da Empresa ....., CNPJ ....., para o fins de qualificação técnica no procedimento licitatório de n. xx/2016, na modalidade PREGÃO ELETRÔNICO, destinado à **PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE EMISSÃO, PROCESSAMENTO, GESTÃO, IMPLANTAÇÃO DE PRODUTOS, CONSULTORIA E OPERACIONALIZAÇÃO DE CARTÕES DE CRÉDITO, PRÉ-PAGOS E MÚLTIPLOS (função débito e crédito) DIRECIONADOS A PESSOA FÍSICA, JURÍDICA E GOVERNO ADMINISTRADOS PELO BANPARÁ,** em conformidade com o disposto no item 7.7. Edital Pregão n. xx/2016 e Termo de Referência (Anexo I),declaro sob as penas da lei, por si e por eventuais empresas a serem subcontratadas, que estou 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, afirmando, em especial, que:

a) Não se encontra inidônea para licitar ou contratar com órgão da Administração Pública Federal, Estadual, Municipal e do Distrito Federal;
b) Está devidamente habilitada a efetuar serviços de processamento de cartões de crédito com as bandeiras Visa e, Mastercard, no mínimo;
c) Possui para segurança física sistemas de "No Break" e CPD Alternativos com Site de Processamento de Dados e Site BackUp próprios e instalados em diferentes endereços;
d) Possui capacidade técnica operacional e sistêmica para realizar a implantação da base de cartões, com qualidade e segurança, permitindo a mesma funcionalidade do produto ao cliente dentro do prazo estabelecido no Edital;
e) Está devidamente habilitada a efetuar serviços de gestão de Programa de Recompensas, nas condições do Edital.
f) Possui aptidão para execução dos serviços de gestão de Programa de Recompensas superior a 50.000 (cinquenta mil) cartões.
g) Possui instalações e aparelhamento disponível para inicio da prestação dos serviços de gestão de Programa de Recompensas e que, obrigatoriamente, deverão atender às condições exigidas no edital;
h) Responsabiliza-se diretamente pelos serviços eventualmente subcontratados, inclusive por qualquer dano gerado pela falha ou inexecução parcial ou total dos serviços

Por fim, ratificamos o conhecimento que a não veracidade das informações poderá acarretar as sanções contratuais e administrativas previstas na Lei Federal nº 8.666/93, sem prejuízo das implicações de ordem cível e criminal.

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

Atenciosamente,
(NOME E ASSINATURA DO REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA)

ANEXO XIII

DECLARAÇÃO DE EMPREGABILIDADE DE DEFICIENTES. CUMPRIMENTO DO DISPOSTO NO § 6º, DO ART. 28, DA CONSTITUIÇÃO DO ESTADO DO PARÁ.

Ref.: Pregão Eletrônico nº _____/2016

(Nome da Empresa), CNPJ/MF nº, estabelecida à (endereço completo), por intermédio de seu representante legal, o (a) Sr. (a)..., portador (a) da Carteira de Identidade nº... e do CPF/MF nº..., **DECLARA**, para fim do disposto no inciso I, do art. 27, da Lei nº. 8.666, de 21 de junho de 1993, que possui em seu quadro de pessoal, 5% (cinco por cento) de pessoas com deficiência em atendimento ao disposto no § 6º, do art. 28, da Constituição do Estado do Pará (EC nº 0042/2008, publicada em 11.06.2008)[3].

LOCAL E DATA

(nome e assinatura do signatário)

DECLARAÇÃO DE NÃO EMPREGABILIDADE DE DEFICIENTES. CUMPRIMENTO DO DISPOSTO NO § 6º, DO ART. 28, DA CONSTITUIÇÃO DO ESTADO DO PARÁ.

(Nome da Empresa), CNPJ/MF nº, estabelecida à (endereço completo), por intermédio de seu representante legal, o (a) Sr. (a)..., portador (a) da Carteira de Identidade nº... e do CPF/MF nº..., **DECLARA**, para os devidos fins, que **não** possui em seu quadro de empregados um percentual mínimo de 5% de pessoas portadoras de deficiência de acordo com o disposto no art. 28, §6º da Constituição do Estado do Pará (EC nº 0042/2008, publicada em 11.06.2008)[4], em função de possui menos de 20 (vinte) funcionários em seu quadro de pessoal.

LOCAL E DATA

(nome e assinatura do signatário)

[3] Constituição do Estado do Pará. (...) Art. 28. Incumbe ao Poder Público, na forma da lei, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, sempre através de licitação, a prestação de serviços públicos. (...) § 6º A pessoa Jurídica que firmar contrato com a Administração Pública Estadual, especialmente, os de obras e aquisição de bens e serviços, firmados mediante licitação ou com a dispensa desta, deverá, obrigatoriamente, possuir em seu quadro de empregados um percentual mínimo de 5% (cinco por cento) de pessoas com deficiência. (Disponível em:< http://pa.gov.br/downloads/ConstituicaodoParaateaEC48.pdf>; Acesso em: 20/7/2015).
[4] Idem.

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

ANEXO XIV – MINUTA DE CONTRATO

INSTRUMENTO PARTICULAR DE CONTRATO DE **PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE EMISSÃO, PROCESSAMENTO, GESTÃO, IMPLANTAÇÃO DE PRODUTOS, CONSULTORIA E OPERACIONALIZAÇÃO DE CARTÕES DE CRÉDITO, PRÉ-PAGOS E MÚLTIPLOS (função débito e crédito) DIRECIONADOS A PESSOA FÍSICA, JURÍDICA E GOVERNO ADMINISTRADOS PELO BANPARÁ,** QUE FAZEM ENTRE SI O BANCO DO ESTADO DO PARÁ S/A. E A EMPRESA XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, COMO ABAIXO MELHOR SE DECLARA:

Pelo presente instrumento particular que, entre si fazem, de um lado o **BANCO DO ESTADO DO PARÁ S.A.**, instituição financeira, com sede em Belém do Pará, na Avenida Presidente Vargas, n.º 251, Bairro Centro, CEP. 66.010-000, Belém–PA, inscrito no Ministério da Fazenda sob o CNPJ/MF n.º 04.913.711/0001-08, neste ato representado por dois de seus representantes legais e/ou procuradores, designados na forma de seu estatuto social, doravante designado CONTRATANTE e de outro lado, a XXXXXXXXXXX, com sede a XXXXXXXXXXX, inscritos no CNPJ/MF n. XXXXXXXXXX, denominada **CONTRATADA**, celebram o presente Instrumento de Contrato, com Recursos Próprios do **CONTRATANTE**, consoante o **Processo Nº 1689/2015– SUACE**, por meio da licitação na modalidade Pregão Eletrônico, sendo todas as disposições contratuais regidas pelas Leis Federais Nº 8.666/1993, Lei nº. 10.520/2002, com suas alterações posteriores e, supletivamente, pelos Princípios da Teoria Geral dos Contratos e as disposições de Direito Privado, conforme cláusulas e condições a seguir:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

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

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

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

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

CLÁUSULA SEGUNDA: DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

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

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

b) Dar ciência ao CONTRATANTE, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade verificada na execução dos serviços;

c) Apresentar garantia nos moldes estabelecidos neste contrato;

d) Acatar todas as exigências do **CONTRATANTE**, sujeitando-se à ampla e irrestrita fiscalização, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo às reclamações formuladas;

e) Manter durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no instrumento convocatório, bem como quanto ao cumprimento da Emenda Constitucional nº 42 à Constituição do Estado do Pará, de 04 de junho de 2008, devendo a empresa **CONTRATADA,** por ocasião da assinatura do Instrumento Contratual, apresentar Declaração de que emprega pessoas com deficiência, na forma prevista na referida Emenda;

f) Responsabilizar-se pelos empregados que colocar a disposição do CONTRATANTE, se for o caso, observadas as legislações trabalhistas e a Lei Previdenciária Social;

g) Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da execução dos serviços**,** não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo **CONTRATANTE**;

h) Não ceder ou dar em garantia, a qualquer título, no todo ou em parte, os créditos de qualquer natureza decorrentes ou oriundos deste Contrato, salvo com autorização prévia e por escrito do **CONTRATANTE**;

i) Acatar as exigências do poder público, às suas expensas, as multas porventura impostas pelas autoridades competentes, mesmo aquelas que por força dos dispositivos legais sejam atribuídas ao **CONTRATANTE**, de tudo dando conhecimento a este;

j) Subcontratar, em parte, conforme condições estabelecidas no Termo de Referência item 4 e seus subitens, sendo obrigatória a anuência da **CONTRATANTE**.

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

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

l) Não utilizar o nome do CONTRATANTE, ou sua qualidade de CONTRATADA em quaisquer atividades de divulgação empresarial, como, por exemplo, em cartões de visitas, anúncios diversos, impressos etc., sob pena de imediata rescisão do presente contrato, independentemente de aviso ou interpelação judicial ou extrajudicial, sem prejuízo da responsabilidade da CONTRATADA;

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

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

o) Realizar suas atividades utilizando profissionais regularmente contratados e habilitados, cabendo-lhe total e exclusiva responsabilidade pelo integral atendimento de toda legislação que rege os negócios jurídicos e que lhe atribua responsabilidades, com ênfase na previdenciária, trabalhista, tributária e cível.

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

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

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

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

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

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

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

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

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

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

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

d) Efetuar o pagamento na forma convencionada;

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

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

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

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

CLÁUSULA QUARTA – DOS PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

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

ITEM	DESCRIÇÃO	PREÇO ÚNICO PROPOSTO PAGO A TÍTULO DE IMPLANTAÇÃO (R$)
1.1	IMPLANTAÇÃO	R$-

TABELA 2 – TABELA DE PREÇOS DE SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE CONTAS/MÊS

PROCESSAMENTO MÊS	(A) VALOR UNITÁRIO (R$)	(B) QUANTIDADE MENSAL ANO I	(C) VALOR MENSAL ANO I (R$)	(D) VALOR ANUAL ANO I (R$)
CONTA ATIVA	(A1) R$-	(B1) 32.400	(C1 = A1 x B1) R$-	(D1 = C1 x 12) R$-
CONTA INATIVA	(A2) R$-	(B2) 21.080	(C2 = A2 x B2) R$-	(D2 = C2 x 12) R$-
CONTA DORMENTE	(A3) R$-			
TOTAL	-	(B = B1 + B2) 53.480	(C = C1 + C2) R$-	(D = D1 + D2) R$-

TABELA 3 – TABELA DE PREÇOS DE SERVIÇOS COMPLEMENTARES

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

	A VALOR UNITÁRIO (R$)	B QUANTIDADE NO ANO I	C VALOR ANUAL ANO I (R$)
AGILIZAÇÃO DE CARTÃO		10	C=(A x B) x12
ENVIO DE CARTA SENHA COM AR		1.456	C=(A x B) x12

TOTAL

TABELA 4 – TABELA DE PRECOS DE SERVICOS DE PONTOS DE ATENDIMENTO (PA)

	QTDE CONTAS ATIVAS ANO I	QTDE CONTAS ATIVAS P/ PA	(A) N° DE PA´S NECESSARIAS	(B) VALOR UNITÁRIO POR PA (R$)	(C) VALOR MENSAL POR PA (R$)	(D) VALOR ANUAL POR PA (R$)
POSIÇÕES DE ATENDIMENTO ANO I ATENDIMENTO URA + PA (Incluindo Banpará Sempre+) e SAC	32.400	4000	8	(B) R$-	(C= A x B) R$-	(D= Dx12) R$-

	QTDE CLIENTES INADIMPLENTES ANO I	QTDE CLIENTES P/ PA	(A) N° DE PA´S NECESSARIAS	(B) VALOR UNITÁRIO POR PA (R$)	(C) VALOR MENSAL POR PA (R$)	(D) VALOR ANUAL POR PA (R$)
PA DE COBRANÇA ATIVA/RECEPTIVA - FASE COBRANÇA ADMINISTRATIVA (Até 60 dias de atraso)	2.500	357	7	(B) R$-	(C= A x B) R$-	(D=Cx12) R$-

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

	(A) N° DE PA´S NECESSARIAS	(B) VALOR UNITÁRIO POR PA (R$)	(C) VALOR MENSAL POR PA (R$)	(D) VALOR ANUAL POR PA (R$)
PA DE BACKOFFICE - ATENDIMENTO EXCEPCIONAL AS AGÊNCIAS, CONFORME NECESSIDADE DA CONTRATANTE	1		(C=BxC) R$	(D=Cx12) R$

TOTAL PA´S: 2.589.330,42

TABELA 5 – TABELA DE PRECOS DE SERVICOS DE COBRANCA EXTRAJUDICIAL

	FAIXA	REMUNERAÇÃO	RECUPERAÇÃO	VALOR FATURADO
	DIAS DE ATRASO	(%)	ANO I (R$)	ANO I (R$)
REMUNERAÇÃO VARIÁVEL - FASE CONTENCIOSA E EM PREJUÍZO (A partir de 60 dias de atraso)	61 - 180		7.200.000,00	
	181 - 360		4.200.000,00	
	> 360		4.920.000,00	
			TOTAL ANO I	

TABELA 6 – TABELA DE PREÇOS DE SERVIÇOS DE PROGRAMA DE RECOMPENSAS

	(A) VALOR UNITÁRIO (R$)	(B) QUANTIDADE MENSAL	(C) VALOR MENSAL ANO I (R$)	(D) VALOR ANUAL ANO I (R$)
PROCESSAMENTO DO PROGRAM DE FIDELIDADE POR CONTA ATIVA / MÊS (incluindo Back Office)		32.400	(C=AxB) R$	(D=Cx12) R$
PONTOS REGATADOS PARA RESGATE DE PRÊMIOS REFERENTE A PRODUTOS DO		817.403	(C=AxB) R$	(D=Cx12) R$

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

CATÁLOGO				
PONTOS REGATADOS PARA RESGATE DE PRÊMIOS IGUAIS A MILHAS OU TRANSF P/ OUTROS PROGRAMAS OU VIAGENS		1.642.491	(C=AxB) R$	(D=Cx12) R$
			TOTAL	

TABELA 7 – TABELA DE PREÇOS DE SERVIÇOS DE ENVIO DE MENSAGENS SMS

	(A) VALOR UNITÁRIO POR EVENTO (R$)	**(B) QUANTIDADE DE EVENTOS NO ANO I**	**(C) VALOR TOTAL ANO I (R$)**
SMS TRANSAÇÃO APROVADA (COMPRA E SAQUE)		1.920.000	(C=A x B) R$
SMS CAMPANHAS DO PROGRAMA BANP SEMPRE+		432.000	(C=A x B) R$
SMS TRANSAÇÃO SUSPEITA DE FRAUDE		3.600	(C=A x B) R$
SMS DE COBRANÇA (Até 60 dias de atraso)		210.000	(C=A x B) R$
TOTAL			

TABELA 8 – TABELA DE PREÇOS DE PONTOS DE FUNÇÃO

	QUANTIDADE	**VALOR DO PONTO DE FUNÇÃO**	**VALOR TOTAL ANUAL**
PONTOS DE FUNÇÃO	900	0,00	0,00

*Diferença entre a quantidade de pontos de função (1500) e a franquia (600)

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

PARÁGRAFO PRIMEIRO: Os valores referentes aos gastos com a execução do referido serviço objeto dessa licitação, é apenas uma estimativa, a CONTRATANTE pagará de acordo com a utilização dos serviços.

PARÁGRAFO SEGUNDO: O pagamento relativo ao objeto deste Termo de Referência será realizado pela CONTRATANTE, de acordo com a utilização mensal dos serviços em até 15 (quinze) dias após a data de entrega, a exceção do Valor de Implantação constante na tabela 1 do Anexo II que será pago uma única vez, no prazo de 15 (quinze) dias a contar do início do efetivo serviço de processamento dos cartões Banpará.

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

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

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

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

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

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

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

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

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

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

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

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

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

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

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

CLÁUSULA QUINTA – DA VIGÊNCIA CONTRATUAL E ENTREGA DOS SERVIÇOS

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

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

CLÁUSULA SEXTA - DA INEXISTÊNCIA DE VÍNCULO EMPREGATÍCIO

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

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

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

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, despender com pagamentos desta natureza.

CLÁUSULA SETIMA - FISCALIZAÇÃO E CONTROLE

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

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

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

CLÁUSULA OITAVA – DO SIGILO DAS INFORMAÇÕES

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

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

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

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

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

CLÁUSULA NONA - DAS NOTIFICAÇÕES

Toda e qualquer notificação será feita por expediente registrado com comprovante de recebimento das áreas abaixo discriminadas, passando automaticamente a integrar este instrumento para todos os efeitos, valendo-se integralmente como documento aplicável, desde que os documentos sejam assinados pelos titulares das áreas abaixo indicadas, desde já reconhecidas como áreas interlocutoras oficiais para a operacionalização do objeto deste contrato.
PARÁGRAFO ÚNICO: A notificação enviada de acordo com o especificado acima será considerada como recebida na data indicada no comprovante de recebimento, ajustando-se como endereços para troca de correspondência e notificação os seguintes:

a) do CONTRATANTE:
SUACE ...
END. .....
Att. .....
Telefone: (91) ....
Fax: (91) .....
E-MAIL: .....

b) da CONTRATADA:
END. .....
Att. .....
Telefone: (91) ....
Fax: (91) .....
E-MAIL: .....

CLÁUSULA DEZ - 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:

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

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

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

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

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

a) Multa de 1% (um por cento), por dia de atraso, pelo descumprimento dos prazos relativos à implantação da solução e/ou dos links de comunicação, aplicável sobre o valor a ser desembolsado para a respectiva implantação. Nesta hipótese, o atraso injustificado por período superior a 30 (trinta) dias caracterizará o descumprimento total da obrigação, punível com multa de 10% (dez por cento) apurada sobre o valor global estimado do contrato, ficando a critério da Administração a rescisão contratual na forma do Art. 78 da Lei 8.666/93.

a.1) Na hipótese de situações de gravidade de descumprimento de itens concernentes ao Anexo I-K – Níveis de Serviço Especificado (SLA) e de descumprimento reiterado, a pena será elevada a multa de 10% (dez por cento), ficando a critério da Administração a rescisão contratual na forma do Art. 78 da Lei 8.666/93.

a.2) Será aplicada multa, sobre o valor total do contrato, equivalente a 0,005%, por demanda decorrente de abertura de chamados por defeito ou vício do produto ou serviço, com prazo de atendimento vencido em mais de dez vezes o prazo máximo estabelecido para conclusão. A multa será aplicada mensalmente enquanto a demanda não for concluída.

a.3) A aplicação das penalidades aludidas nesta cláusula não obsta que o CONTRATANTE rescinda unilateralmente o contrato e aplique as demais sanções, quando constatado por meio de processo administrativo, no qual será assegurado contraditório e ampla defesa, o descumprimento das obrigações previstas contratualmente, por fato imputável exclusivamente à CONTRATADA.

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

a.4) A subcontratação em desconformidade com as condições estabelecidas no Termo de Referência.

b) 10% (dez por cento) sobre o valor global da contratação no caso do adjudicatário/contratado deixar de realizar qualquer uma das obrigações abaixo relacionadas, configurando-se, tais casos, como inexecução total da obrigação assumida:

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

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

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

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

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

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

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

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

b) de 10% (quinze por cento) pela inexecução/descumprimento total do contrato, calculada sobre o valor global do contrato, cumulada com a rescisão do contrato;

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

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

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

viii) reprodução, divulgação ou utilização, em benefício próprio ou de terceiros, de quaisquer informações de que seus empregados tenham tido conhecimento em razão da execução desta contratação, sem consentimento prévio do CONTRATANTE;

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

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

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

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

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

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

CLÁUSULA ONZE – DA RESCISÃO

O presente contrato poderá ser rescindido, nas seguintes hipóteses:

a) de comum acordo entre as partes, na forma do art. 79, II da Lei nº. 8.666/93;
b) por inadimplemento da **CONTRATADA** de quaisquer obrigações assumidas neste contrato, inclusive aquelas previstas no art. 55, inc XIII, da Lei 8.666/93, sem prejuízo das responsabilidades civil e penal cabíveis, inclusive o disposto na **Cláusula Dez – Das penalidades**;
c) Liquidação amigável ou judicial ou falência da **CONTRATADA**;
d) Transferência total ou parcial de obrigações assumidas neste contrato, sem prévia anuência do **CONTRATANTE**, por escrito;

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

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;

i. Subcontratar, os seguintes objetos desta contratação: Processamento, Prevenção a Fraude, "Back Office" (contabilidade, suporte e gestão operacional, intercâmbio), sendo que caso a CONTRATADA deseje subcontratar qualquer outra parte do objeto deste termo, será obrigatória a anuência da CONTRATANTE;
ii. Associar-se com outrem, ceder ou transferir a terceiros, no todo ou em parte o presente contrato, sem a autorização prévia do BANPARÁ;
iii. Desatender as determinações regulares do responsável no BANPARÁ pelo acompanhamento e fiscalização da execução do contrato, assim como as de seus superiores;
iv. Alterar sua finalidade social ou a sua estrutura, de forma que, a juízo do BANPARÁ venha a prejudicar a execução do presente contrato;
v. Agir com imperícia, negligência, imprudência ou desídia na prestação dos serviços ou no fornecimento de informações ao BANPARÁ;
vi. Promover a lentidão do seu cumprimento, levando o BANPARÁ a comprovar a impossibilidade da conclusão dos serviços nos prazos estipulados;
vii. Promover o atraso injustificado no início da prestação dos serviços.

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

CLAÚSULA DOZE – DO REAJUSTE

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

CLAÚSULA TREZE – DA GARANTIA

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

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

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

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

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

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

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

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

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

CLAÚSULA QUATORZE – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

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

CLÁUSULA QUINZE - FORO

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

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

Belém (PA), de de 2016.

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br

BANCO DO ESTADO DO PARÁ S. A.

CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

NOME:	**NOME:**
CPF:	**CPF:**

CPL - Comissão Permanente de Licitação
Av.Presidente Vargas, 251 1ºandar – Centro- Belém-Pará – CEP 66.060-000
Fone/Fax (91) 3348-3303 - 3348-3391 – 3348-3392 email: cpl@banparanet.com.br