

AVISO DE LICITAÇÃO
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 002/2025
Nº DO PE NO SISTEMA 90002/2025

O **BANCO DO ESTADO DO PARÁ S.A.** torna público que realizará nos termos da Lei n. 13.303/2016 e de seu Regulamento de Licitações e Contratos¹, e da **Lei nº 14.133/2021 no que couber**, licitação na modalidade Pregão Eletrônico para **Aquisição de licenças de uso, por tempo determinado, sem limite de usuários, de software especializado em Solução de Mensageria e também o respectivo serviço de suporte técnico e de customização sob demanda, pelo prazo de execução de 60 (sessenta) meses**, conforme especificações e condições exigidas no edital e demais anexos.

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

DATA: 23/01/2025

HORÁRIO: 10h (Horário de Brasília)

SISTEMA DE LICITAÇÕES: www.gov.br/compras

UASG: 925803

O edital da licitação estará disponível a partir de **02/01/2025**, podendo ser obtido: (i) Gratuitamente no site do BANPARÁ (www.banpara.b.br) e sites www.gov.br/compras e www.compraspara.pa.gov.br; ou, (ii) Na sede do BANPARÁ (Av. Presidente Vargas, n. 251, Ed. BANPARÁ – 1º andar, Comércio, Belém/PA) mediante depósito identificado do valor de R\$ 0,25 (vinte e cinco centavos) por folha (Conta Corrente nº 800.002-6, Agência nº 0011 do BANPARÁ), não reembolsável, relativos aos custos de reprodução.

Belém - Pará, 02 de janeiro de 2025.

Marina Furtado

Pregoeira

¹https://www.banpara.b.br/Portallmagens/3kpl3ekj/regulamento-de-licita%C3%A7%C3%B5es-e-contratos-do-banpar%C3%A1_v6.pdf?mode=pad&rnd=132851667259500000

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 002/2025
Nº DO PE NO SISTEMA 90002/2025
EDITAL

O **BANCO DO ESTADO DO PARÁ S.A.**, por intermédio do(a) pregoeiro(a) designado(a) pela **Portaria nº 076/2021** leva ao conhecimento dos interessados que, na forma da Lei n. 13.303/2016, do Regulamento de Licitações e Contratos do BANPARÁ (adiante denominado “Regulamento”), da Lei n. 14.133/2021 no que couber, da Lei Complementar n. 123/2006 e da Lei Estadual n. 8.417/2016, do Decreto Estadual n. 2.121/2018, Lei n. 12.846/2013, e Código Civil Brasileiro, fará realizar licitação na modalidade Pregão Eletrônico, pelo critério de **MENOR PREÇO**, conforme condições estabelecidas neste edital e seus anexos.

SUMÁRIO DA LICITAÇÃO

1.1. **OBJETO:** Constitui objeto da presente licitação **Aquisição de licenças de uso, por tempo determinado, sem limite de usuários, de software especializado em Solução de Mensageria e também o respectivo serviço de suporte técnico e de customização sob demanda, pelo prazo de execução de 60 (sessenta) meses**, conforme especificações, exigências e condições estabelecidas no Edital e seus Anexos.

1.1.1. **MODALIDADE:** Pregão Eletrônico.

1.1.2. **MODO DE DISPUTA:** Aberto/Fechado

1.1.3. **Tipo de Variação:** Percentual de 2%

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

1.1.5. **CRITÉRIO DE VALORES:** Valor estimado.

1.1.6. **SESSÃO PÚBLICA:** Designada para o dia **23/01/2025**, às 10h (horário de Brasília) no sistema de licitações www.gov.br/compras.

1.1.7. Na presente licitação, a fase de habilitação **NÃO** antecederá a fase de apresentação de propostas e lances.

1.2. A adjudicação será **GLOBAL**, **respeitados os valores estimados por item.**

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

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

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

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

CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO E CONTRATAÇÃO

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

2.2. Não poderão disputar licitação ou participar da execução de contrato, direta ou indiretamente:

- a) autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre obra, serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;
- b) empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre obra, serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;
- c) pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

- d) aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, devendo essa proibição constar expressamente do edital de licitação;
- e) empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;
- f) pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista.
- g) Proibição de contratar com o Poder Público aplicada com fundamento no artigo 12 da Lei nº 8.429/1992, ou, proibição de participar de licitações e de contratar prevista no § 3º do artigo 81 da Lei nº 9.504/1997;
- h) Qualquer outra sanção que as impeçam de participar de licitações e contratar com o BANPARÁ.

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

2.2. Não será admitida a participação:

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

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

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

2.4. Os licitantes reunidos em consórcio devem apresentar na licitação compromisso público ou particular de constituição de consórcio, que deve indicar, no mínimo:

a) as participantes, o nome, o objeto, a duração e o endereço do consórcio;

b) a líder do consórcio, representante administrativa e judicial do consórcio;

c) as obrigações dos consorciados;

d) a forma como o consórcio deve ser remunerado e como deve ser a divisão da remuneração entre os consorciados.

2.4.1. A liderança do consórcio pode ser atribuída à empresa estrangeira, desde que tenha procuradores no Brasil, com poderes de representação extrajudicial e judicial.

2.4.2. Os consorciados são responsáveis solidários pelas obrigações contraídas perante o Banpará.

2.5. Esta licitação é de âmbito nacional.

2.6. Como requisito para participação neste PREGÃO ELETRÔNICO, o licitante deverá manifestar, em campo próprio do Sistema Eletrônico, que cumpre plenamente os requisitos de habilitação e que sua proposta de preços está em conformidade com as exigências deste instrumento convocatório e seus anexos.

3. PROCEDIMENTO DA LICITAÇÃO

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

a) Publicação do edital:

I. O prazo de publicação do edital não poderá ser inferior a **15 dias úteis** tendo em vista o art. 39 da Lei nº 13.303/2016 e do Regulamento Interno de Licitações e Contratos do Banco do Estado do Pará S/A (RILC).

b) Credenciamento no sistema de licitações:

I. O credenciamento no sistema de licitações ocorrerá conforme o item 4 do presente edital.

c) Eventual pedido de esclarecimento ou impugnação:

- I. Pedidos de esclarecimento e/ou impugnações serão dispostas conforme o item 5 do edital.
- d) Resposta motivada sobre o eventual pedido de esclarecimento ou impugnação:
- I. Respostas aos pedidos de esclarecimento e/ou impugnações serão dispostas conforme o item 5 do edital.
- e) Cadastramento da proposta no sistema de licitações:
- I. O cadastramento da proposta no sistema de licitações se dará conforme abaixo:
 - i. O cadastramento da proposta no sistema de licitações deverá obedecer o tempo estipulado pelo prazo de publicação do edital tendo por data e horário limite o momento imediatamente anterior a abertura da licitação.
 - ii. Na hipótese da fase de habilitação anteceder a de julgamento, após a divulgação do edital no sítio eletrônico, os licitantes encaminharão, **concomitantemente com a proposta de preço, os documentos de habilitação** exigidos no edital, **exclusivamente por meio do sistema.**
 - iii. Ficam dispensados de apresentar os documentos de habilitação que constem do SICAF.
 - iv. Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, para:
 - I - complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame;
 - II - atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas.
 - v. Durante a sessão pública e demais atos subsequentes que sejam necessários à comprovação da habilitação, o (a) pregoeiro (a) poderá solicitar aos licitantes a inserção de documentos, na forma do disposto no art. 65 do Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará, desde que os mesmos não contenham correções supervenientes à data da abertura da sessão e não alterem a substância das propostas. O (a) pregoeiro (a) também poderá solicitar aos licitantes ajustes nos documentos anexados, se necessário, conforme exemplificado no item i, VIII.
 - vi. Os documentos que compõem a proposta do licitante melhor classificado somente serão disponibilizados para avaliação do(a) pregoeiro(a) e para acesso público após o encerramento do envio de lances.
- f) Avaliação das condições de participação:
- I. Após o início da sessão e antes da abertura dos itens para a fase de lances, serão verificadas, previamente:
 - i. As condições de participação da licitação previstas no item 2 do presente edital.
 - ii. O preenchimento da proposta preliminar com vedação de identificação do licitante e descrição correta do objeto nos termos do item 6 do edital.

g) Apresentação de lances:

- I.** A apresentação de lances no sistema se dará conforme abaixo:
 - i.** A etapa de envio de lances na sessão pública durará **15 (quinze) minutos** e, após isso, o sistema encaminhará o aviso de fechamento iminente dos lances e, transcorrido o período de até dez minutos, aleatoriamente determinado, a recepção de lances será automaticamente encerrada.
 - ii.** Encerrado o prazo de dez minutos, aleatoriamente determinado, o sistema abrirá a oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os autores das ofertas com valores até **dez por cento** superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, que será sigiloso até o encerramento deste prazo.
 - iii.** Na ausência de, no mínimo, três ofertas nas condições de que trata o item acima, os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de três, poderão oferecer um lance final e fechado em até cinco minutos, que será sigiloso até o encerramento do prazo.
 - iv.** Encerrados os prazos acima, o sistema ordenará os lances em ordem crescente de vantajosidade.
 - v.** Na ausência de lance final e fechado classificado nos termos acima, haverá o reinício da etapa fechada para que os demais licitantes, até o máximo de três, na ordem de classificação, possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, que será sigiloso até o encerramento deste prazo, observado, após esta etapa, que o sistema ordenará os lances em ordem crescente de vantajosidade.
 - vi.** Na hipótese de não haver licitante classificado na etapa de lance fechado que atenda às exigências para habilitação, o(a) pregoeiro(a) poderá, auxiliado pela equipe de apoio, mediante justificativa, admitir o reinício da etapa fechada.

h) Negociação:

- I.** Após a fase de lances, o licitante melhor colocado será chamado pelo(a) pregoeiro(a) a negociar.

i) Verificação de efetividade dos lances ou propostas:

- I.** A verificação dos lances ou propostas tem por objetivo impedir a contratação de bens e serviços com sobrepreço ou valores inexequíveis.
 - II.** Nesse momento, o(a) pregoeiro(a) verificará a proposta ou lance final do licitante melhor colocado quanto à conformidade quanto ao critério de valores adotado para a licitação.
 - III.** A inexequibilidade dos valores referentes a itens isolados da Planilha de Custos e Formação de Preços não caracteriza motivo suficiente para a desclassificação da proposta, desde que não contrariem exigências legais.

IV. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, na forma do § 2º do artigo 56 da Lei nº 13.303, de 2016 e a exemplo das enumeradas no item 9.4 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP N. 5, de 2017, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

- V. Quando o licitante apresentar preço final inferior a 30% (trinta por cento) da média dos preços ofertados para o mesmo item, e a inexecução da proposta não for flagrante e evidente pela análise da planilha de custos, não sendo possível a sua imediata desclassificação, será obrigatória a realização de diligências para aferir a legalidade e exequibilidade da proposta.
- VI. Qualquer interessado poderá requerer que se realizem diligências para aferir a exequibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentam a suspeita.
- VII. Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento das propostas, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, vinte e quatro horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata
- VIII. O(a) Pregoeiro(a) poderá convocar o licitante para enviar documento digital complementar, por meio de funcionalidade disponível no sistema, no prazo de mínimo de 120 (cento e vinte) minutos, sob pena de não aceitação da proposta.
- IX. O prazo poderá ser prorrogado pelo(a) Pregoeiro(a) por solicitação escrita e justificada do licitante e formalmente aceita pelo(a) Pregoeiro(a), formulada antes de findo o prazo.
- X. Dentre os documentos passíveis de solicitação pelo(a) Pregoeiro(a), destacam-se as planilhas de custo, readequadas com o valor final ofertado.
- XI. Todos os dados informados pelo licitante em sua planilha deverão refletir com fidelidade os custos especificados e a margem de lucro pretendida.
- XII. O(a) Pregoeiro(a) analisará a compatibilidade dos preços unitários apresentados na Planilha de Custos e Formação de Preços com aqueles praticados no mercado em relação aos insumos e também quanto aos salários das categorias envolvidas na contratação;
- XIII. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo licitante, no prazo indicado pelo(a) Pregoeiro(a), desde que não haja majoração do preço proposto.
- j) Julgamento:
a) O critério de julgamento da presente licitação será o de **MENOR PREÇO**.
- k) Habilitação:
a) *A habilitação será verificada após o julgamento da proposta vencedora da fase de lances e negociação, com a finalidade de se obter o menor preço aceitável pelo Banco e será verificada sua conformidade com as instruções contidas no item 10 do edital.*
- l) Declaração de vencedor:
a) Ao licitante que após as análises se classificar melhor colocado e tiver seus documentos aprovados será declarado vencedor na ausência de intenção de recurso ou após resultado final de recurso.
- m) Interposição de recurso:
a) Os procedimentos de interposição de recurso e julgamento serão definidos no item 11 do edital.
- n) Adjudicação e homologação;
a) A adjudicação e homologação seguirão o rito definido pelo item 12 deste edital.

4. CREDENCIAMENTO E ACESSO AO SISTEMA DE LICITAÇÕES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5. CONSULTAS, ADITAMENTOS E IMPUGNAÇÕES

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

5.1.1. Os pedidos de esclarecimentos e impugnações devem ser apresentados até às 23h59 (horário local) do **5º (quinto) dia útil** antes da data fixada para a ocorrência do certame, ou seja, até o dia **16/01/2025**.

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

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

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

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

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

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

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

6. APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA NO SISTEMA DE LICITAÇÕES

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

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

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

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

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

6.2.4 Sua proposta foi elaborada de forma independente:

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

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

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

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

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

6.6 No sistema, **deverá ser cotado preço unitário e total de cada item, se houver**, contendo no máximo 04 (quatro) casas decimais, sem arredondamentos. No preço cotado, deverão incluir todos os tributos, seguros, taxas e demais encargos que incidam ou venham a incidir sobre o contrato e sua execução, assim como contribuições previdenciárias, fiscais e parafiscais, PIS/PASEP, FGTS, IRRF, emolumentos, seguro de acidente de trabalho e outros

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

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

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

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

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

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

7 JULGAMENTO

7.1 A presente licitação será julgada pelo critério do **MENOR PREÇO** e, nos termos do item 3 do art. 104 do Regulamento, seguirá as regras de apresentação de

propostas e lances estabelecidos pelo sistema eletrônico utilizado, no caso, www.gov.br/compras. No horário designado, o(a) pregoeiro(a) fará realizar a sessão pública.

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

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

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

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

- i. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado que tenha sido apresentado pelos demais licitantes.
- ii. Será permitida a apresentação de lances intermediários pelos licitantes, assim considerados os lances iguais ou superiores ao menor já ofertado, mas inferiores ao último lance dado pelo próprio licitante.
- iii. O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de quinze segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexequível, de acordo com a legislação vigente.
- iv. O agente de contratação ou a comissão de contratação, quando o substituir, poderá, durante a disputa, como medida excepcional, excluir a proposta ou o lance que possa comprometer, restringir ou frustrar o caráter competitivo do processo licitatório, mediante comunicação eletrônica automática via sistema
- v. Não serão aceitos lances iguais, prevalecendo aquele que for recebido e registrado primeiro.
- vi. Durante a fase de lances, o(a) pregoeiro(a) poderá excluir, justificadamente, lance cujo valor for considerado inexequível.

vii. Não será admitida a desistência do lance efetivado, sujeitando-se o licitante desistente às penalidades previstas neste edital e na legislação vigente.

7.5 a aplicação do intervalo mínimo de diferença de valores ou de percentuais entre os lances, incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta.

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

8 DIREITO DE PREFERÊNCIA PARA MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE (ME/EPP)

8.6 Encerrada a etapa de lances, o(a) pregoeiro(a) deverá verificar se ocorre o empate ficto em favor de microempresa ou empresa de pequeno porte (ME/EPP), assegurando, se for o caso, o direito de preferência, observando-se o seguinte:

- i. O empate ficto ocorrerá quando as ofertas apresentadas pelas microempresas e empresas de pequeno porte (ME/EPP) sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores ao menor preço, quando este for de licitante que não se enquadre na condição de microempresa ou empresa de pequeno porte (ME/EPP);
- ii. Ocorrendo o empate, a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor (ME/EPP) classificada, convocada pelo(a) pregoeiro(a), poderá, no prazo máximo de 5 (cinco) minutos, apresentar proposta de preço inferior àquela considerada vencedora do certame, situação em que deve ser adjudicado o objeto em seu favor;
- iii. Se a microempresa ou empresa de pequeno porte (ME/EPP) melhor classificada não exercer o direito de preferência, deverão ser convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem na situação de empate, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito; e
- iv. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte (ME/EPP) que se encontrem em situação de empate, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta. Não se aplica tal sorteio quando por sua natureza, o procedimento não admitir o empate real, como acontece na fase de lances do pregão, em que os lances equivalentes não são considerados iguais, sendo classificados conforme a ordem de apresentação pelos licitantes, conforme disposto art.8º §5º da Lei Estadual n. 8.417/2016.

8.7 Caso a microempresa ou empresa de pequeno porte (ME/EPP), classificada pelo exercício do direito de preferência, venha a ser desclassificada ou inabilitada por vícios em sua proposta ou documentação, o(a) pregoeiro(a) convocará, dentre as remanescentes que porventura se enquadrem na hipótese de empate ficto e respeitada a ordem classificatória, a próxima microempresa ou empresa de pequeno porte (ME/EPP) para o exercício do mesmo direito de preferência.

8.8 O procedimento previsto no subitem acima será adotado, sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda ao edital ou até que não haja microempresa ou empresa de pequeno porte que se enquadre na hipótese de empate ficto.

8.9 Na hipótese da não-contratação nos termos previstos do item 8.2, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame, desde que atendas as exigências de efetividade e de habilitação.

9 VERIFICAÇÃO DA EFETIVIDADE DOS LANCES E PROPOSTAS

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

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

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

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

i. Indicação dos quantitativos e dos custos unitários;

ii. Caso o licitante seja microempresa ou empresa de pequeno porte (ME/EPP) optante do Simples Nacional, deverá indicar a alíquota de imposto incidente com base no faturamento acumulado dos últimos 12 (doze) meses anteriores.

iii. Observar as exigências do Termo de Referência, ANEXO I deste edital.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- a)** São vícios sanáveis, entre outros, os defeitos materiais atinentes à descrição do objeto da proposta e suas especificações técnicas, incluindo aspectos relacionados à execução do objeto, às formalidades, aos requisitos de representação, às planilhas de composição de preços, e, de modo geral, aos documentos de conteúdo declaratório sobre situações pré-existentes, desde que não alterem a substância da proposta;
- b)** O(a) pregoeiro(a) não deverá permitir o saneamento de defeitos em propostas apresentadas com má-fé ou intenção desonesta, como aqueles contaminados por falsidade material ou intelectual ou que tentem induzir o(a) pregoeiro(a) a erro;
- c)** O(a) pregoeiro(a) deverá conceder prazo adequado, recomendando-se 2 (dois) dias úteis, prorrogáveis por igual período, para que o licitante corrija os defeitos de sua proposta;
- d)** O(a) pregoeiro(a) deverá indicar expressamente quais aspectos da proposta ou documentos apresentados junto à proposta devem ser corrigidos;
- e)** A correção dos defeitos sanáveis não poderá importar alteração do valor final da proposta, exceto para oferecer preço mais vantajoso para o BANPARÁ;
- f)** Se a proposta não for corrigida de modo adequado, o(a) pregoeiro(a) poderá conceder novo prazo para novas correções.

9.11. Sendo aceitável a proposta, o(a) Pregoeiro(a) convocará o proponente para apresentação dos documentos de habilitação, para verificação de suas condições habilitatórias.

10 HABILITAÇÃO

10.1. Na presente licitação, a fase de habilitação sucederá as fases de apresentação de propostas, lances e de julgamento.

10.1.1. O licitante autor da melhor proposta deve apresentar os documentos de habilitação exigidos neste item em formato digital, por meio eletrônico, exclusivamente no sistema www.gov.br/compras.

10.1.2 A proposta inicial de participação poderá ser inserida, substituída ou retirada do sistema até o momento imediatamente anterior da abertura da sessão.

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

- a) Inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, no caso de empresário individual;
- b) Ato Constitutivo, Estatuto ou Contrato Social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documentos comprobatórios da eleição/nomeação de seus administradores, em se tratando de Sociedades Empresárias ou Empresa Individual de Responsabilidade Limitada (EIRELI);
- c) Decreto de autorização, devidamente arquivado, quando se tratar de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, com procurador residente domiciliado no País, conforme Parágrafo Único do artigo 16 do Decreto n. 3.555/2000, e ato de registro ou autorização para funcionamento, expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir;
- d) Inscrição do ato constitutivo em cartório de Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, no caso de sociedades simples, acompanhada de prova da indicação de seus administradores.

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

10.4. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA: O licitante deverá apresentar os documentos relativos à capacidade econômico-financeira exigidos no **item 9.2 e seus subitens** do Termo de Referência, **ANEXO I** deste Edital.

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

- a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ;
- b) Prova de regularidade com as fazendas públicas: **FEDERAL** (inclusive dívida ativa), **ESTADUAL** (se a sede da empresa for no Estado do Pará, a regularidade será comprovada por meio de duas certidões: tributária e não tributária) e **MUNICIPAL** (se a sede da empresa for no município de Belém, a regularidade

será comprovada por meio de uma única certidão, em conformidade com o disposto na Instrução Normativa nº 06/2009 – GABS/SEFIN).

b.1) No que se refere à certidão de regularidade fiscal emitida pela **fazenda pública municipal ou estadual**, quando for o caso, que, por ocasião da conferência da autenticidade online, ainda que dentro do prazo de validade, encontrar-se na situação “cassada”, **o licitante poderá regularizá-la até o prazo final de análise dos documentos de habilitação.**

c) Prova de regularidade com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS;

d) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.

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

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

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

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

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

10.7.1 Quando os documentos necessários à habilitação estiverem desatualizados no Sistema SICAF ou quando não estiverem nele contemplados, deverão ser anexados no sistema Comprasnet junto com a documentação, conforme **item 10.1** acima.

10.8 Se o licitante desatender às exigências habilitatórias, o(a) pregoeiro(a) examinará a proposta e documentação do licitante subsequente, e assim,

sucessivamente, até a apuração de documentação que atenda os termos do edital, cujo licitante será declarado vencedor.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

11 RECURSOS

7.1. Dos atos do Pregão caberá recurso que dependerá de manifestação da licitante, no prazo de 10 (dez) minutos, ao final da fase de julgamento de propostas e ao final da fase de habilitação da sessão pública, em campo específico do sistema eletrônico, e excepcionalmente e por orientação do(a) pregoeiro(a), por e-mail para cpl-1@banparanet.com.br, sob pena de preclusão do direito.

7.2. Caso alguma licitante manifeste, no prazo estabelecido acima, intenção de recurso, o Pregoeiro definirá o prazo de 3 (três) dias úteis para apresentação das razões recursais.

7.3. As demais licitantes ficarão automaticamente intimadas a se desejarem, apresentarem contrarrazões, no mesmo prazo de 3 (três) dias úteis, que serão contados a partir do encerramento do prazo concedido à recorrente.

7.4. As razões e as contrarrazões de recurso referidas nos subitens acima, deverão ser encaminhadas de forma eletrônica, através de campo próprio do sistema,

7.5. O(a) pregoeiro(a) poderá não conhecer o recurso já nesta fase em situação excepcional e restrita, acaso a manifestação referida no subitem acima seja apresentada fora do prazo ou se o motivo apontado não guardar relação de pertinência com a licitação. Será vedado o(a) pregoeiro(a) rejeitar o recurso de plano em razão de discordância de mérito com os motivos apresentados pelo licitante.

11.6 Apresentadas as razões e contrarrazões, **o (a) pregoeiro (a) e a autoridade competente disporão de 10 (dez) dias úteis**, prorrogáveis por iguais períodos, para reavaliação da decisão do (a) pregoeiro(a) sua decisão. O (A) pregoeiro (a) deverá dar os seguintes encaminhamentos, conforme o caso:

- a) Se acolher as razões recursais e a autoridade competente acompanhar a decisão do (a) pregoeiro(a), deverá retomar a sessão pública para dar prosseguimento à licitação, garantindo, depois de nova declaração de vencedor,

o direito à interposição de recurso, inclusive por parte de licitante que tenha sido impedido de participar da licitação, desde que tenha apresentado lances, que teve sua proposta desclassificada ou que foi inabilitado;

b) Se não acolher as razões recursais e a autoridade competente acompanhar a decisão do (a) pregoeiro (a) , deverá continuar com o fluxo normal do processo mantendo o resultado da licitação.

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

11.2 A decisão definitiva sobre o recurso deverá ser publicada no sítio eletrônico do BANPARÁ, no site www.gov.br/compras , no Portal Compras Pará e no Diário Oficial do Estado do Pará.

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

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

11.5 Apenas serão recebidas e analisadas **as razões de recursos e contrarrazões apresentadas tempestivamente e, exclusivamente, através de campo próprio do Sistema Eletrônico Comprasnet**, salvo os anexos que, quando necessário, poderão ser encaminhados via e-mail, para: cpl-1@banparanet.com.br, o que deverá ser indicado pelo licitante em suas razões recursais, a fim de que o(a) pregoeiro(a) possa divulgá-los no site www.banpara.b.br.

12 ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

12.1 Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos procedimentais, a autoridade competente adjudicará e homologará o resultado da licitação.

12.2 Na fase de adjudicação e homologação, a autoridade competente poderá:

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

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

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

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

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

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

13.1. A partir de 1º/06/2024, na forma da Lei Estadual nº 8.873/2019 e sua regulamentação (Decreto Estadual n. 2.623/2022 e IN nº 18/2023-SEFA), previamente à emissão do instrumento contratual ou seu substitutivo e à realização do(s) pagamento(s), será procedida a consulta ao Cadastro Informativo de Créditos não Quitados de Órgãos e Entidades da Administração Pública Estadual – CADIN/PA.

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

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

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

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

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

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

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

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

14 SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

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

- a) Deixar de entregar a documentação exigida no certame;

- b) Não manter a proposta de preços; incidindo também nesta hipótese a não apresentação das amostras ou realização de prova de conceito, salvo se em decorrência de fato superveniente;
- c) Não assinar o contrato ou retirar a nota de empenho no prazo estabelecido.
- d) Apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa;
- e) Cometer ato fraudulento e/ou praticar atos ilícitos visando frustrar aos objetivos da licitação;
- f) Cometer fraude fiscal ou comportar-se com má fé;
- g) Comportar-se de modo inidôneo (conforme art. 155, X, da Lei 14.133/2021).

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

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

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

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

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

15. RESPONSABILIZAÇÃO ADMINISTRATIVA POR ATOS LESIVOS AO BANPARÁ

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

15.9 Caso os atos lesivos apurados envolvam infrações administrativas à Lei n.14.133/2021, ao Regulamento ou outras normas de licitações e contratos da administração pública, e tenha ocorrido a apuração conjunta, o licitante também estará sujeito a sanções administrativas que tenham como efeito restrição ao direito de participar em licitações ou de celebrar contratos com a administração pública, a serem aplicadas no PAR.

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

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

15.12 O PAR e o sancionamento administrativo obedecerão às regras e parâmetros dispostos em legislação específica, notadamente, na Lei n.12.846/2013 e no Decreto nº 11.129/2022, inclusive suas eventuais alterações, sem prejuízo ainda da aplicação do ato de que trata o artigo 20 do Decreto nº 11.129/2022.

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

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

16. DISPOSIÇÕES FINAIS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

16.16. Esta licitação será regida pela Lei n. 13.303/2016, Regulamento de Licitações e Contratos do BANPARÁ, 14.133/2021 no que couber, da Lei Complementar n. 123/2006 e da Lei Estadual nº 8417/2016, do Decreto Estadual nº 2121/2018, da Lei nº 12.846/2013, e do Código Civil Brasileiro.

16.16.1. Os licitantes devem estar cientes de que as declarações exclusivas da Lei 14.133/2021 (reserva de cargos para pessoas com deficiência e reserva de cargos para aprendizes) não são obrigatórias para a licitação do Banco e que o clique no campo obrigatório não gera efeitos para esta licitação.

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

16.18. Fazem parte integrante deste edital os seguintes anexos:

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO II- DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE AO ART.38 da lei N° 13.303/2016

ANEXO III – MINUTA DE INSTRUMENTO DE CONTRATO.

Belém-Pará, 02 de janeiro de 2025.

Marina Furtado

Pregoeira

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1 Aquisição de licenças de uso, por tempo determinado, sem limite de usuários, de software especializado em Solução de Mensageria e também o respectivo serviço de suporte técnico e de customização sob demanda, conforme especificações técnicas e funcionais contidas neste Termo de Referência, pelo prazo de execução de 60 (sessenta) meses.

1.2 Para os efeitos definidos neste documento e simplificação de nomenclatura, o conjunto de sistemas brevemente apresentado acima será designado genericamente como Solução Objeto ou, simplesmente, “Solução”.

1.3 PARCELAMENTO DO OBJETO

1.3.1 Considerando as características da solução em que existe uma dependência significativa entre os módulos, conforme o artigo 22 do Regimento de Licitações e Contratos do CONTRATANTE, o parcelamento do objeto inviabilizaria a aquisição e a gestão dos contratos resultantes do parcelamento.

1.3.2 Adicionalmente, um eventual parcelamento do objeto traria prejuízos à integridade qualitativa da solução necessária para atendimento dos aspectos relacionados à gestão da Solução.

1.3.3 Considerando o exposto nos parágrafos acima, este objeto não será parcelado.

2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

2.1 O serviço de mensageria é indispensável para o Banpará e não pode ser descontinuado. Visto que permite a troca de dados por meio de mensagens padronizadas com os demais participantes do Sistema Financeiro Nacional instituições financeiras e participantes do Sistema Financeiro Nacional.

2.2 Sem a solução objeto, não seria possível o fornecimento dos serviços de Pix, câmbio, cheque legal, controle de garantia, portabilidade de crédito, portabilidade de conta salário, liquidação de cartões, liquidação de boletos e consulta de cheques.

3. MODALIDADE DA LICITAÇÃO

3.1 Considerando que o CONTRATANTE está sujeito à Lei nº 13.303/2016 e pelas razões apresentadas nas alíneas que seguem, adotou-se a modalidade **pregão eletrônico** para este processo licitatório.

3.2 JUSTIFICATIVA DA MODALIDADE DA LICITAÇÃO

3.2.1 A modalidade de licitação pregão eletrônico é empregada aos bens e serviços comuns, ou seja, aqueles que podem ser perfeitamente mensuráveis através das especificações e quantitativos informados no instrumento convocatório e seus anexos.

3.3 BENEFÍCIOS LEGAIS

3.3.1 Considerando que não foi possível identificar no mercado competitividade e vantajosidade para o atendimento de restrições de acesso para favorecimento de microempresas e empresas de pequeno porte, conforme previsto no artigo 46, itens 10 e 11 do Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará, este Termo de Referência não prevê tratamento diferenciado.

3.4 RESTRIÇÃO DE PARTICIPAÇÃO

3.4.1 Não será admitida na presente licitação a participação de consórcio em razão da natureza do objeto e da prévia pesquisa de mercado não vislumbrar quantitativo de agentes econômicos que justifiquem a reunião de licitantes em consórcio, considerando ainda que a presente contratação não se enquadra como de alta complexidade.

4. MODO DE DISPUTA

4.1 Por demonstrar maior eficiência, com previsão do início e do fim da fase de lances e pelo seu benefício e praticidade, adota-se o modo de disputa **ABERTO/FECHADO**.

4.2 TIPO DE VARIAÇÃO

4.2.1 Para fins de definição de variação de lances neste modo de disputa, deverá ser considerando o critério intervalo mínimo percentual/monetário de 2% (dois por cento) entre os lances, incidindo tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir

5. CRITÉRIO DE JULGAMENTO

5.1 O critério de julgamento será o de MENOR PREÇO, observados os valores estimados, justificando-se em razão do fator de economicidade gerado para o Banco do Estado do Pará S.A., considerando-se que, desta forma, indubitavelmente ocorrerá uma eficiente execução e controle do Contrato, em razão de ser efetuada a contratação de uma única empresa para o fornecimento da Solução em tela.

5.2 BENEFÍCIOS LEGAIS

5.2.1 Considerando que não foi possível identificar no mercado competitividade e vantajosidade para o atendimento de restrições de acesso para favorecimento de microempresas e empresas de pequeno porte, conforme previsto no artigo 46, itens 10 e 11 do Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará, este Termo de Referência não prevê tratamento diferenciado.

5.3 CRITÉRIO DE VALOR

5.3.1 O critério de valor utilizado é de valor estimado.

6. ESPECIFICAÇÃO DOS ITENS

ITEM	OBJETO	DESCRIÇÃO	QTDE	MÉTRICA	PRAZO DE ENTREGA	QUANTIDADE TOTAL
01	Aquisição de licença de uso por tempo determinado sem limite de usuários para a Solução de Mensageria.	<p>A Solução é composta dos seguintes módulos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Mensageria de Câmbio – Mes CAM (<i>in house</i>);• Cheque Legal – CQL (<i>in house</i>);• Cadastro Positivo – POS (<i>in house</i>);• Central de Transferência de Crédito –	1	Única	Conforme cronograma descrito no Tópico - Execução deste documento.	1

		<p>CTC (<i>in house</i>);</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nova Plataforma de Cobrança – NPC (<i>in house</i>); • Beneficiários – BNF (Produto integrado ao NPC) (<i>in house</i>); • Sistema de Liquidação de Cartões – SLC (<i>in house</i>); • Sistema Controle de Garantia – SCG (<i>in house</i>); • Portabilidade da Conta Salário – PCS (<i>in house</i>); • Sistema de Pagamentos Instantâneos – SPI – PSTI (nuvem) 				
02	<p>Licenciamento/Licença de Uso Mensal dos Módulos da Solução:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mensageria de Câmbio – Mes CAM (<i>in house</i>); • Cheque Legal – 	<p>Serviços de Sustentação da Solução Objeto, consistindo nas atividades necessárias à manutenção continuada da Solução com o fito principal de manter a disponibilidade, a estabilidade e</p>	1	Mensal	A partir do início do contrato	

	<p>CQL (<i>in house</i>);</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cadastro Positivo – POS (<i>in house</i>); • Central de Transferência de Crédito – CTC (<i>in house</i>); • Nova Plataforma de Cobrança – NPC (<i>in house</i>); • Beneficiários – BNF (Produto integrado ao NPC) (<i>in house</i>); • Sistema de Liquidação de Cartões – SLC (<i>in house</i>); • Sistema Controle de Garantia – SCG (<i>in house</i>); • Portabilidade da Conta Salário – PCS (<i>in house</i>); • Sistema de Pagamentos Instantâneos – SPI – PSTI (nuvem) 	<p>o desempenho desta em ambiente de produção. A prestação do serviço ocorrerá através de suporte técnico especializado, durante a grade de horários de cada módulo, conforme definido em contrato, exceto quando o regulador especificar a grade de horário. Bem como realizar as manutenções corretivas, legais e evolutivas (que forem para todos os clientes). O horário padrão para execução dos serviços será das 8h às 18h.</p>				60
03	Serviços de Desenvolvimento e Manutenção	Pontos de Função para a prestação do serviço de Fábrica de software nas dependências da	500	Pontos de função	Sob Demanda	500

		CONTRATAD A				
04	Serviço de Sobreaviso + Horas acionadas do sobreaviso	Atendimentos fora do horário regular de cada módulo conforme especificado em contrato, no formato remoto	1	Mensal	A partir do início do contrato	60
05	Suporte Presencial	Analista da CONTRATAD A prestando suporte de 09 às 18h, dias úteis, nas dependências do CONTRATANTE	1	Mensal	A partir do início do contrato	60
06	Monitoramento Proativo Remoto (24x7x365)	O serviço consiste no monitoramento proativo remoto (24x7x365) para as operações envolvendo o módulo SPI. O CONTRATAD O envia alertas proativos para informar sobre problemas e auxilia, quando necessário, o cliente na solução dos problemas.	1	Mensal	A partir do início do contrato	60
07	Treinamento	Treinamentos de usuários referentes a aspectos técnicos e funcionais das	2	Turma	Sob Demanda	2

		soluções contratadas				
--	--	-------------------------	--	--	--	--

6.1 SERVIÇO (DETALHAMENTO DO OBJETO)

6.1.1 Aquisição de Licença de Uso por tempo determinado, sem limite de usuários, de software especializado em Solução de Mensageria, de acordo com o padrão do Banco Central (BACEN) e da NUCLEA (antiga Câmara Interbancária de Pagamentos (CIP)), composta pelos seguintes módulos, cujo planejamento será descrito no tópico Execução, cujo objetivo:

- 6.1.1.1 Mensageria de Câmbio – Mes CAM - Serviço de mensageria que tem por objetivo o envio de mensageria ao BACEN através da RSFN - a ser disponibilizado in house;
- 6.1.1.2 Cheque Legal – CQL - Serviço de mensageria deve fazer a comunicação entre o site de consulta e a base de informações relacionadas as folhas de cheques, a fim de fornecer o status da cártula ao interessado/portador - a ser disponibilizado in house;
- 6.1.1.3 Cadastro Positivo – POS - Serviço de mensageria para envio e recebimento de informações relativas ao Cadastro Positivo - a ser disponibilizado in house;
- 6.1.1.4 Central de Transferência de Crédito – CTC - Serviço de mensageria para a troca de informações entre as instituições financeiras e a entidade operadora de sistema de registro (Câmara Interbancária de Pagamentos - CIP) para efetivação de portabilidade de credito entre Instituições Financeiras - a ser disponibilizado in house;
- 6.1.1.5 Nova Plataforma de Cobrança – NPC - Serviço de Cobrança Registrada adequando-se a Nova Plataforma de Cobrança – NPC realizando a comunicação entre o Banpará e Nuclea para troca de mensageria em consonância com as circulares 3.978/20, 3.598/12, Resolução BCB n.º 2 de 12/08/2020 e a Convenção entre Instituições Financeiras FB0061/2021 - a ser disponibilizado in house;

6.1.1.6 Beneficiários – BNF (Produto integrado ao NPC) - Serviço de mensageria integrado ao NPC para a troca de informações entre as instituições financeiras e a entidade operadora de sistema de registro (Câmara Interbancária de Pagamentos - CIP) referente inclusão/manutenção/exclusão de beneficiários (convênios) na Plataforma Centralizada de Recebíveis – PCR - a ser disponibilizado in house

6.1.1.7 Sistema de Liquidação de Cartões – SLC - Serviço de mensageria para a troca de informações das liquidações centralizadas no SPB - a ser disponibilizado in house;

6.1.1.8 Sistema Controle de Garantia – SCG - Serviço de mensageria para troca de informações entre o Banpará e a NUCLEA (Registradora de Recebíveis e de Domicílio Bancário) referente as informações de recebíveis de cartões e sua titularidade - a ser disponibilizado in house;

6.1.1.9 Portabilidade da Conta Salário – PCS - Serviço de mensageria entre a Instituição e as demais Instituições Financeiras para a efetivação do serviço de Portabilidade salarial com a finalidade de pagamento de salários, proventos, soldos, vencimentos, aposentadorias, pensões e similares, de acordo com as normas regulamentadoras do BACEN - a ser disponibilizado in house;

6.1.1.10 Sistema de Pagamentos Instantâneos – SPI - Serviço de mensageria com o intuito de fornecer aos usuários do Pix transações financeiras de forma instantânea, através da troca de informações e serviços entre os integrantes desse ecossistema, de acordo com rotinas e padrões definidos pelo Bacen e a Câmara Interbancária de Pagamento – CIP- a ser disponibilizado em nuvem.

6.1.2 Licença de uso mensal para cada módulo da Solução: Serviços de Sustentação da Solução Objeto, consistindo estes últimos nas atividades necessárias à manutenção continuada da Solução com o fito principal de manter a disponibilidade, a estabilidade e o desempenho desta em ambiente de produção dentro dos Níveis Mínimos de Serviço previstos neste Termo de

Referência, bem como realizar as manutenções corretivas, legais e evolutivas (que forem para todos os clientes).

6.1.2.1 As atividades da Licença de Uso mensal definido no item 6.1.2. deverão ser realizadas por meio de equipe de profissionais da CONTRATADA atuando de forma remota ou presencial, sendo que tal equipe deverá ser coordenada por um preposto, que juntamente com analistas de Sustentação e Manutenção de Sistemas atuarão remotamente.

6.1.2.2 Por ser responsável pelos atendimentos pertinentes ao serviço de Licença de Uso, além dos serviços de Sustentação da Solução Objeto explicitamente definidos nos tópicos anteriores, deve também realizar atividades que possuem o propósito de:

- a) Manter funcionais os Sistemas integrantes da Solução Objeto em ambiente de produção, pela correção de erros de configuração ou em código-fonte, de modo que tais sistemas estejam em conformidade com os requisitos indicados pelo CONTRATANTE;
- b) Corrigir problemas em ambiente de produção causados pelos sistemas integrantes da Solução Objeto, ainda que não tenha dado causa, almejando não apenas o retorno à condição de pleno funcionamento destes, como também corrigindo os efeitos decorrentes de tais falhas, tais como dados gerados com valores incorretos, propondo e provendo soluções de contorno e/ou definitiva para ambas as atividades, dentro dos Níveis Mínimos de Serviço previstos neste Termo de Referência;
- c) Realizar, conforme demanda do CONTRATANTE, simulações e testes em funcionalidades, análise de falhas, consultas a dados gerados pelos Sistemas integrantes da Solução Objeto e a respectiva geração de relatórios via script de banco de dados do tipo somente leitura, ou seja, gerar relatórios de execução única ou eventual e extração de dados, além de atualização de tabelas de banco de dados, configuração de tarefa (job), correção de dados, alteração, inclusão e exclusão de massa de dados, bem como

serviços de configuração, instalação e atualização de versão e assistência técnica e suporte a dúvidas sobre tais sistemas (Suporte Técnico), em ambiente de produção, homologação e desenvolvimento;

- d) Realizar Manutenções Adaptativas nos Sistemas integrantes da Solução Objeto que estejam associadas exclusivamente a requisitos não funcionais, almejando a conformidade com o ambiente operacional, promovendo as adaptações necessárias ao pleno funcionamento da Solução no ambiente alterado ou em vias de alteração, tais como aquelas decorrentes de atualizações de versão de linguagem de programação, de versão de SGBD (Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados) e de versão de sistemas operacionais, contemplando também manutenções específicas em páginas Web com conteúdo estático, tais como alteração de página HTML, atualização de menu estático, atualização de texto ou banner estáticos em páginas HTML existentes, e abrangendo, finalmente, as manutenções em interface, conhecidas na literatura como “manutenções cosméticas”, tais como alteração de fonte de letra, cores de telas, logotipos, mudança de botões em tela e de posição de campos ou de texto em tela ou em relatório, mudanças de texto estático em tela, em relatório e em mensagens de erro, de validação, de aviso, de alerta, de confirmação de cadastro ou de conclusão de processamento, mudança em texto estático de e-mail enviado para o usuário em uma funcionalidade de cadastro, alteração de título de um relatório, alteração de rótulos (labels) de tela e de relatório, dentre outras de natureza similar;
- e) Documentar alterações promovidas em códigos-fontes e demais artefatos (inclusive manuais e outras documentações) pertinentes aos Sistemas integrantes da Solução Objeto, realizando o respectivo controle de versão por meio da ferramenta de controle de versão disponibilizada pelo CONTRATANTE.

- f) Acompanhar implantação de novas versões dos sistemas integrantes da solução em produção fora do horário, sempre que solicitado pelo CONTRATANTE.

6.1.3 Serviços de Desenvolvimento e Manutenção em Regime de Fábrica de Software:

6.1.3.1 Considerando o histórico anual de demandas pertinentes à Solução, bem como as novas demandas previstas, este grupo de serviços contempla 500 PF (Pontos de Função), destinados ao pagamento de serviços pertinentes a Projetos de Desenvolvimento bem como de serviços de Manutenção sobre os Sistemas integrantes da Solução Objeto implantados em ambiente de produção ou ainda a novos módulos que estejam diretamente relacionado à solução objeto — com exceção dos serviços de manutenção de responsabilidade da equipe referida no item 6.1.2 e Suporte no item 6.1.5., sendo que os serviços pagos em Pontos de Função, sejam estes de Desenvolvimento, sejam de Manutenção, são exclusivamente aqueles realizados mediante Fábrica de Software nas dependências da própria CONTRATADA. As entregas oriundas desta prestação de serviço passaram a fazer parte do serviço de Licença de Uso sem custos adicionais ao CONTRATANTE.

6.1.3.2 O total de Pontos de Função definido no item anterior poderá ser demandado, conforme critério exclusivo do CONTRATANTE, durante todo o prazo de execução do Contrato, tanto para execução dos serviços de Desenvolvimento quanto para serviços de Manutenção cuja responsabilidade seja da Fábrica de Software, sem a obrigatoriedade de acionamento de um quantitativo mínimo. Os pontos de função poderão ser consumidos em melhorias evolutivas nos sistemas que compõem a solução objeto, bem como no desenvolvimento de novos módulos, relacionados diretamente à solução objeto.

6.1.3.3 Os Pontos de Função de que trata este Termo de Referência, para efeito de faturamento e consumo, destinam-se exclusivamente às

demandas atendidas pela Fábrica de Software da CONTRATADA. Portanto, as atividades realizadas pela equipe da CONTRATADA referida no item 6.1.2 não implicarão em consumo de Pontos de Função, ainda que sejam as demandas de Manutenção Adaptativa descritas no item 6.1.2.2.

6.1.4 Serviço de Sobreaviso e Horas de Acionamento:

6.1.4.1 Em razão da criticidade da Solução Objeto, os serviços descritos nos itens 6.1.1 e 6.1.2 (contemplados nos serviços de aquisição e de Licença de Uso), poderão ser acionados também em regime de Sobreaviso, mediante o qual a CONTRATADA deverá deixar um ou mais Analistas de Sustentação e Manutenção da Solução à disposição para ser acionado pelo CONTRATANTE em quaisquer dia e horário diversos do expediente normal definido no 6.2. DO LOCAL E HORÁRIO DOS SERVIÇOS, caso o CONTRATANTE julgue necessário ao se deparar com alguma ocorrência anormal nos serviços da Solução Objeto com, por exemplo, durante o processamento e/ou indisponibilidade de algum sistema que compõe a solução objeto.

6.1.5 Suporte Presencial;

6.1.5.1 Consiste na disponibilização de um recurso técnico para atuação nas instalações do CONTRATANTE, para atender as demandas do CONTRATANTE, o perfil deste recurso será descrito no tópico REQUISITOS DE HABILITAÇÃO, item 05.

6.1.6 Monitoramento Proativo Remoto

6.1.6.1 O serviço consiste em um monitoramento remoto, 24x7x365, proativo, para as operações envolvendo o módulo SPI PSTI. A CONTRATADA deve enviar alertas proativos, para informar sobre problemas e auxilia o CONTRATANTE na solução dos problemas quando necessário. Os alertas devem ser enviados a partir do monitoramento dos tempos de ANS, do crédito e débito, dos tempos das notificações de infração e solicitação de devolução, das transações enviadas para o Diretório Identificador de Contas

Transacionais (DICT) e Sistema de Pagamentos Instantâneos (SPI), das reivindicações de posse, dos certificados PIC e PIA, do saldo da conta de Pagamentos Instantâneos (PI), do sincronismo de chaves, do ambiente legado do CONTRATANTE, de ratelimit, de comunicação do ambiente da CONTRATANTE com o DICT e SPI. A ACONTRATADA deverá enviar relatórios com a relação de ocorrências, bem como com as sugestões datas para a resolução de cada ocorrência a cada final de período de apuração a CONTRATANTE.

6.1.7 Treinamento

6.1.7.1 Realizar treinamento nos módulos da Solução sob demanda, a critério do CONTRATANTE e remoto. Direcionado aos profissionais indicados pelo CONTRATANTE, abrangendo todos os módulos da Solução, com conteúdo operacional e técnico, tendo como público-alvo, respectivamente, os usuários da Solução e os profissionais de Tecnologia da Informação, em especial os da área de Sustentação de Sistemas.

6.1.8 Descrições dos Serviços de TI e Definições Básicas:

6.1.8.1 A contratação dos serviços descritos neste Termo de Referência visa, em boa parte, atender às necessidades de Manutenção na Solução Objeto. No contexto deste Documento, um serviço de Manutenção pode ser do tipo:

- a) **Manutenção Corretiva:** Modificação reativa de um produto de software executada depois da entrega para corrigir problemas identificados. A modificação corrige os produtos de software para satisfazer os requisitos. (ISO/IEC 14764:2006). As correções necessárias estão cobertas pela licença de uso.
- b) **Manutenção Adaptativa:** Modificação de um produto de software, executada depois da entrega, para manter o produto de software utilizável em um ambiente alterado ou em vias de alteração. Manutenção adaptativa fornece as melhorias necessárias para acomodar mudanças no ambiente no qual um produto de software

deve operar. Estas mudanças são as que devem ser feitas para manter-se em dia com o ambiente alterado. Por exemplo, o sistema operacional deve sofrer atualização, e algumas mudanças devem ser feitas para acomodar a nova versão do sistema operacional. (ISO/IEC 14764:2006). Essas mudanças no ambiente em que o produto de software deve operar podem ser tanto mudança em requisitos não funcionais quanto em requisitos funcionais, sendo que neste último caso a Manutenção também pode ser classificada como Evolutiva.

- c)** Manutenção Evolutiva (ou melhoria funcional): É o tipo de Manutenção Adaptativa que contenha alguma mudança em requisitos funcionais, ou seja, funcionalidades incluídas, alteradas ou excluídas no produto de software em manutenção.
- d)** Manutenção Perfectiva: Modificação de um produto de software executada depois da entrega para aumentar o desempenho e a facilidade de manutenção do produto (reduzindo o esforço necessário para realização das manutenções futuras), dentre outros atributos, o que pode ser viabilizado por uma recodificação e pela melhoria na documentação de programas, por exemplo. (ISO/IEC 14764:2006).
- e)** Manutenção Preventiva: Modificação de um produto de software executada depois da entrega para prevenir futuros defeitos ou falhas, detectando e corrigindo falhas latentes no produto antes que este as manifeste. Um exemplo seria a reestruturação dos programas ou dados para prevenir defeitos. (ISO/IEC 14764:2006).

6.1.8.2 Os softwares de apoio são todos os softwares necessários ao funcionamento da Solução Objeto sobre a infraestrutura de hardware do CONTRATANTE, os quais complementam as funcionalidades da Solução ou dão suporte ao seu funcionamento, permitindo que esta cumpra todos os requisitos (funcionais e não funcionais) estabelecidos no Documento de Requisitos da Área de TI. Diferenciam-se da Solução por não integrarem seu núcleo, isto é, não fazem parte dos módulos que realizam diretamente os

processos de trabalho nem de outras funcionalidades inerentes ao gerenciamento, gestão do ciclo de vida e funcionamento da Solução, necessitando, portanto, conforme o caso, de licenciamento em separado, de forma onerosa ou gratuita.

6.1.8.3 No contexto deste Termo de Referência, os softwares de apoio são divididos da seguinte forma:

6.1.8.4 Os fornecidos pelo CONTRATANTE, que fazem parte do ambiente tecnológico deste, de uso obrigatório pela CONTRATADA para funcionamento da Solução, cujas licenças serão providas pelo CONTRATANTE. São exemplos: SGBD, sistema operacional e ambiente de virtualização, ambiente de virtualização, Correio Eletrônico, ferramenta de controle de demandas (incidentes, requisições, problemas, tarefas etc.), entre outros;

6.1.8.5 Os não fornecidos pelo CONTRATANTE que venham a ser necessários ao desenvolvimento de atividades da CONTRATADA, como suítes de desenvolvimento e outros.

6.1.8.6 Os softwares de apoio fornecidos pelo CONTRATANTE, de uso obrigatório pela CONTRATADA, são aqueles que estão implantados no ambiente tecnológico do CONTRATANTE e estão elencados no ADENDO XI – INFRAESTRUTURA/SOFTWARES DE APOIO.

6.1.8.7 Caberá à CONTRATADA dispor de profissionais com conhecimento sobre quaisquer dos softwares de apoio, sejam estes fornecidos ou não pelo CONTRATANTE, não sendo responsabilidade deste prover treinamento algum, salvo em relação aos softwares de apoio que porventura tenham sido desenvolvidos pelo próprio CONTRATANTE.

6.1.8.8 Caberá ao CONTRATANTE a responsabilidade de disponibilizar à CONTRATADA as licenças de uso apenas para os softwares de apoio fornecidos por aquele (isto é, pelo CONTRATANTE) e em quantidade suficiente para permitir a implantação e operação da Solução em todos os ambientes de execução do CONTRATANTE,

viabilizando os meios necessários aos trabalhos desenvolvidos em tais ambientes.

6.1.8.9 Os softwares de apoio do ambiente computacional a cargo da CONTRATADA deverão ser configurados pela própria CONTRATADA, cabendo a esta prover a integração com o núcleo da Solução, quando necessário, de forma a alcançar os requisitos estabelecidos neste Termo de Referência, como os requisitos de segurança especificados no ADENDO XII – NORMAS E REQUISITOS DE SEGURANÇA PARA CONTROLE DE ACESSO E AUDITORIA NOS SISTEMAS.

6.1.8.10 A ITIL® (Information Technology Infrastructure Library), que em português significa Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação, foi desenvolvida em 1980 pela Agência Central de Computação e Telecomunicações (CCTA), uma agência do Governo Britânico que coletou as melhores práticas das maiores indústrias e as consolidou numa biblioteca que possui as melhores práticas nos processos de gerenciamento de serviços de TI. A partir da década de 1990, a ITIL se tornou um padrão de fato, e hoje suas práticas são adotadas em empresas de todo o mundo. Atualmente a ITIL é mantida pelo OGC (Office Government Commerce), sendo a Exin Institute a antiga autoridade certificadora mundial, e a APM Group Ltd., a atual autoridade certificadora mundial, sendo tais certificados obtidos através de exames realizados de forma online ou presencial em centros de testes disponíveis em 175 países, organizados pelos provedores de certificação Person-VUE e Prometric Test Center. Neste Termo de Referência não é exigida certificação em ITIL, nem da empresa, nem de seus profissionais, porém, considerando o fato de ser um conjunto de boas práticas reconhecido mundialmente, é solicitada aderência da visão macro do processo de atendimento da CONTRATADA aos procedimentos preconizados pela ITIL, haja vista ser balizadora do nível de maturidade das ações da CONTRATADA quanto a atendimentos de

solicitações de seus clientes e ser a referência praticada pelo CONTRATANTE em seus processos de atendimento em TI.

6.1.8.11 Ambiente de execução: refere-se aos ambientes de homologação, treinamento, produção e Data Center de contingência, nos quais a Solução e softwares de apoio estão (ou devem ser) instalados e configurados e nos quais devem ser realizados os serviços previstos neste documento.

6.1.8.12 Ambiente computacional a cargo da CONTRATADA: refere-se ao conjunto de softwares do ambiente de execução cuja configuração e suporte técnico, além da definição de procedimentos de implantação, estarão sob a responsabilidade da CONTRATADA. Alguns exemplos seriam a própria Solução e os softwares de apoio não fornecidos pelo CONTRATANTE, além daqueles usados nas dependências da CONTRATADA, tais como SGBD em ambiente de desenvolvimento e de teste, sistema operacional, ambiente de virtualização, ferramenta de desenvolvimento, servidor de aplicação, ferramenta de desenho de processos, clientes de backup e antivírus, softwares necessários para a gestão do ciclo de vida da Solução, entre outros.

6.1.8.13 Ambiente computacional a cargo do CONTRATANTE: refere-se ao conjunto de softwares cuja instalação, configuração e suporte técnico estarão sob a responsabilidade do CONTRATANTE, instalados em hardware e ambiente de virtualização nas dependências do CONTRATANTE. São exemplos: SGBD em ambiente de Produção, ferramenta de controle de demandas, entre outros. Apesar de estarem no ambiente computacional a cargo do CONTRATANTE, é de responsabilidade da CONTRATADA prover os meios e informações necessárias para integração entre esses softwares e o núcleo da Solução, conforme a necessidade, como no caso de integração com o SGBD etc.

6.1.8.14 Entende-se por código-fonte o conjunto de palavras, sentenças matemáticas e símbolos organizados sob as regras de determinado protocolo, contendo instruções em uma linguagem de

programação (protocolo que define regras sintáticas e semânticas para edição de comandos que poderão ser compreendidos e executados por um computador), de maneira lógica e com objetivo definido. Como exemplo, o código-fonte de uma stored procedure responsável por executar determinada rotina ou funcionalidade no Sistema que compõe a Solução Objeto é parte integrante do código-fonte da Solução.

6.2 DO LOCAL E HORÁRIO DOS SERVIÇOS

6.2.1 O serviço de Monitoramento Remoto Proativo deve ter atendimento remoto 24x7x365 para o módulo SPI, a ser realizado nas dependências da CONTRATADA.

6.2.2 Os serviços serão REALIZADOS NOS HORÁRIOS DAS 8H ÀS 18H PARA OS SERVIÇOS DE AQUISIÇÃO, LICENÇA DE USO e suporte presencial, com exceção do Módulo SPI, descrito acima e do serviço de sobreaviso.

6.2.3 Os serviços de operação assistida deverão ser realizados nas dependências do CONTRATANTE, em Belém-PA em horário a combinar.

6.2.4 Os treinamentos ocorrerão de forma remota e online no horário das 8h às 18h.

6.2.5 Os serviços a serem realizados aos sábados, domingos e feriados pela CONTRATADA via suporte técnico remoto e de acordo com sua organização interna a fim de atender a projetos do CONTRATANTE, não implicarão em nenhuma forma de acréscimo ou majoração nos valores dos serviços, razão pela qual será improcedente a reivindicação de restabelecimento de equilíbrio econômico-financeiro, bem como, horas-extras ou adicionais noturnos.

6.2.6 Os serviços realizados mediante Fábrica de Software da CONTRATADA, a partir de Ordem de Serviço (O.S.) do CONTRATANTE, serão executados nas dependências da CONTRATADA, exceto nas situações que demandem interação presencial com equipes do CONTRATANTE, nas dependências deste, conforme especificado neste Termo de Referência, tais como nos casos de reuniões de planejamento e na licitação de requisitos, bem

como nas fases de Homologação, Piloto e Implantação em ambiente de produção, e em casos acordados no planejamento da O.S.

6.2.7O deslocamento de prestador de serviço da CONTRATADA, por iniciativa desta, para a realização de levantamento de requisitos, planejamento, revisões, auditorias de qualidade dos produtos/artefatos, reuniões, pontos de controle previstos, homologação, piloto, dentre outras atividades, não implicarão em nenhuma forma de acréscimo ou majoração nos valores dos serviços, bem como em nenhum tipo de pagamento correspondente a horas-extras, deslocamentos ou adicionais noturnos. Os empregados da CONTRATADA somente terão acesso às dependências do CONTRATANTE se devidamente identificados (identificação funcional) e deverão cumprir todas as normas de segurança e procedimentos estabelecidos pelo CONTRATANTE.

7. EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 7.1** Os serviços objeto serão realizados conforme demandas apresentadas pelo CONTRATANTE, que comunicará à CONTRATADA sua necessidade, as solicitações estão descritas no tópico 7.16 - Das Solicitações de Serviço. Desse modo, o CONTRATANTE somente assumirá o compromisso de pagamento dos serviços devidamente solicitados, autorizados e recebidos, conforme condições contratuais.
- 7.2** Para solicitações de manutenção corretiva, bem como para solicitações de análise de falha, que possuam prioridade alta, conforme definições no tópico 8. Níveis Mínimos de Serviço uma vez iniciado o atendimento, este deve prosseguir ininterruptamente, inclusive fora do horário comercial, até que tenha sido concluído o serviço ou até que seja disponibilizada uma solução de contorno que permita retornar a Solução Objeto ao estado normal de operação.
- 7.3** Durante a execução dos serviços de Manutenção, as mudanças deverão ser publicadas em todo o ambiente de execução, até chegar à produção, com as respectivas autorizações registradas via correio eletrônico, salvo determinação contrária do CONTRATANTE, sendo que a responsabilidade da CONTRATADA consiste em comprovar a disponibilização de pacote de versão contendo os respectivos componentes e instaladores, conforme o caso, acompanhados de manual

técnico com as instruções necessárias à implantação, bem como manual de usuário atualizado.

- 7.4** As funcionalidades resultantes de qualquer tipo de serviço de Manutenção que tenham sido implantadas em produção passarão a ser parte integrante da Solução Objeto e, portanto, passarão a integrar o escopo dos serviços da CONTRATADA.
- 7.5** Nenhum serviço de Manutenção deverá impedir atualizações de versão da Solução ou ser afetado por estas, salvo se expressamente autorizado pelo CONTRATANTE, após comunicação formal pela CONTRATADA quanto aos impactos futuros de tal Manutenção. Caso, no planejamento da Manutenção, a CONTRATADA não faça o alerta quanto aos impactos futuros do serviço, ficará aquela (isto é, a CONTRATADA) responsável pela adequação futura da Solução durante a atualização de versão, sem ônus adicional para o CONTRATANTE.
- 7.6** Toda funcionalidade, em qualquer tipo de serviço de Manutenção, antes de entrar em produção, deverá passar por teste unitário, teste de integração, teste funcional, teste de carga e teste de segurança, salvo determinação contrária do CONTRATANTE. Serviços de integração com aplicações externas e aplicações legadas, rotinas de ETL (Extração, Transformação e Carga de dados) e relatórios deverão também passar pelos procedimentos de teste cabíveis entre os anteriormente citados.
- 7.7** O conjunto de testes citados no item anterior deverá ser repetido em cada ambiente integrante do ambiente computacional a cargo da CONTRATADA, de acordo com a necessidade de cada funcionalidade, seguindo-se, para tanto, o que for acordado entre os contraentes na reunião inicial para definição da Ordem de Serviço ou por ocasião da aprovação do planejamento da O.S.
- 7.8** Os testes realizados deverão ser comprovados por meio da apresentação de evidências de sua execução, que trarão, no mínimo, planos de testes, cenários testados e respectivos resultados.
- 7.9** Qualquer funcionalidade, em qualquer tipo de serviço de Manutenção, antes de entrar em produção, deve passar sequencialmente por todos os ambientes integrantes do ambiente de execução, recebendo, antes de avançar (para o próximo ambiente integrante), autorização formal do CONTRATANTE via correio eletrônico ou por outro meio acordado entre CONTRATANTE e CONTRATADA na reunião inicial para definição da Ordem de Serviço ou por ocasião da aprovação do planejamento da O.S.

7.10 Para a execução do contrato, será executado método de trabalho que atribui ao CONTRATANTE a determinação, coordenação, supervisão, controle e fiscalização, bem como a gestão qualitativa dos serviços a serem prestados, conforme estabelecido em legislação definida pelo Estado Brasileiro, e à CONTRATADA a responsabilidade da execução operacional dos serviços, através do gerenciamento dos seus colaboradores e recursos físicos.

7.11 Os serviços objeto deste Termo de Referência serão realizados conforme a demanda e priorização apresentadas pelo CONTRATANTE, que comunicará à CONTRATADA sua necessidade através de Ordem de Serviço – OS. Deste modo, o CONTRATANTE somente assumirá o compromisso de pagamento dos serviços de acordo com as O.S. solicitadas, autorizadas e devidamente entregues.

7.12 A quantidade de Pontos de Função deve ser utilizada pelo CONTRATANTE de acordo com as suas necessidades, podendo distribuir proporcionalmente ao longo dos meses de vigência contratual, ou variar as quantidades entre os meses.

7.13 SUPORTE TÉCNICO PRESENCIAL

7.13.1 A CONTRATADA disponibilizara de recurso técnico para atuação nas instalações do CONTRATANTE.

7.13.2 A solicitação de atendimento será formalizada mediante abertura de Chamado na ferramenta de controle de demandas (incidentes, requisições, problemas, tarefas etc.), a qual será provida pelo CONTRATANTE para gestão desses serviços. Tais chamados poderão ser abertos a qualquer hora do dia ou da noite, tanto em dias úteis como nos finais de semana, feriados e pontos facultativos.

7.13.3 Nos casos em que for necessário, o recurso poderá atuar, em conjunto com a sustentação do CONTRATANTE, na análise de problemas de infraestrutura junto a área técnica de produção do CONTRATANTE.

7.13.4 Para solicitações de Manutenção Corretiva, bem como para solicitações de análise de falha, que possuam prioridade alta, conforme definições no tópico NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO uma vez iniciado o atendimento, este deve prosseguir ininterruptamente, inclusive fora do horário comercial, até que tenha sido concluído o serviço ou até que seja

disponibilizada uma solução de contorno que permita retornar a Solução Objeto ao estado normal de operação.

7.13.5 Durante a execução dos serviços de Manutenção, as mudanças deverão ser publicadas em todo o ambiente de execução, até chegar à produção, com as respectivas autorizações registradas via correio eletrônico, salvo determinação contrária do CONTRATANTE, sendo que a responsabilidade da CONTRATADA consiste em comprovar a disponibilização de pacote de versão contendo os respectivos componentes e instaladores, conforme o caso, acompanhados de manual técnico com as instruções necessárias à implantação, bem como manual de usuário atualizado.

7.13.6 Nos casos em que for requerido análises mais complexas de problemas identificados nas soluções, o recurso presencial poderá atuar em conjunto com a equipe de fábrica para identificação da causa raiz.

7.13.7 Em situações que a área gestora necessitar de orientações quanto a procedimentos a serem adotados nas funcionalidades disponíveis nas soluções, deverá prestar apoio.

7.13.8 As funcionalidades resultantes de qualquer tipo de serviço de Manutenção que tenham sido implantadas em produção passarão a ser parte integrante da Solução Objeto e, portanto, passarão a integrar o escopo de serviços da CONTRATADA.

7.14 DOS REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO

7.14.1 Toda mudança na Solução, seja decorrente de quaisquer serviços contratados, deverá ser submetida à aprovação do CONTRATANTE, subsidiado por relatório da CONTRATADA, que deverá conter a relação de pacotes de liberação, sua descrição, possíveis impactos no ambiente computacional e ações de retorno em caso de insucesso na implantação.

7.14.2 Para fins de análise da mudança de que trata esta Subseção, o CONTRATANTE poderá solicitar informações adicionais à CONTRATADA, assim como o comparecimento de representante com conhecimento técnico a respeito da mudança solicitada.

7.14.3 Toda mudança na Solução deverá ser agregada em pacote de liberação unicamente identificável e que, mediante aprovação de usuários autorizados, possa ser transferida entre os ambientes de execução até alcançar o ambiente de produção. Todo pacote de mudança deve ser rastreável aos códigos-fontes no controle de versão e aos executáveis/componentes/bibliotecas em produção.

7.14.4 No contexto do parágrafo anterior, a CONTRATADA deve realizar controle de versão que possibilite ao CONTRATANTE identificar o pacote de liberação que tenha originado quaisquer dos itens em produção (softwares, relatórios, rotinas etc.), bem como levantar a trilha de auditoria que relacione minimamente as datas de implantação do pacote em cada ambiente de execução, bem como os usuários que autorizaram a implantação.

7.14.5 Todas as mudanças na Solução devem ser agrupadas pela CONTRATADA em pacotes de liberação e implantação, os quais deverão ter documentados seus componentes, além de passar sequencialmente por todos os ambientes de execução, ter documentadas as autorizações de publicação nesses ambientes, ter rastreabilidade em relação aos requisitos e ao Chamado ou Tarefa que formalizou a demanda, até chegar ao ambiente de produção, mediante processo de mudança.

7.14.6 Deve a CONTRATADA criar procedimento que garanta a integridade do pacote de liberação e implantação e que permita testar, instalar, verificar e/ou desinstalar e remover se necessário, bem como rastrear, para todos os componentes colocados em produção, a transição de versões de código-fonte e a sequência de aprovações que resultou em sua colocação em produção, além de garantir que habilidades e conhecimentos sejam transferidos para as equipes de operação, sustentação e suporte, tanto da própria CONTRATADA como do próprio CONTRATANTE.

7.14.7 Todos os itens acima apresentados neste tópico de Implantação deverão ser utilizados para os módulos em Nuvem.

7.15 DO TREINAMENTO

7.15.1 A CONTRATADA deve realizar assessoria e treinamento prático e teórico das funcionalidades do sistema, a ser ministrado de forma remota.

7.15.2 Cada treinamento inclui, quando necessário, as seguintes atividades por parte da CONTRATADA: preparação de material didático; configuração do ambiente de treinamento, incluindo a carga de dados no banco de treinamento e configuração do ambiente de execução de treinamento; apresentação do treinamento por instrutores capacitados; aplicação de pesquisa de satisfação; disponibilização do material didático e ambiente de treinamento para permitir a aplicação à distância do treinamento.

7.15.3 As atividades a serem realizadas pela CONTRATADA, necessárias para cada treinamento específico, serão definidas na etapa de planejamento do treinamento, de realização prévia e obrigatória, podendo incluir outras atividades não listadas neste Termo de Referência, inerentes ao serviço de treinamento.

7.15.4 A duração diária, horários e dias de treinamento serão definidos pelo CONTRATANTE.

7.15.5 A título de controle de qualidade, as reações aos treinamentos serão avaliadas pelo gestor do contrato, através de formulário de avaliação a ser aplicado aos participantes ao final do treinamento.

7.15.6 Caso a avaliação de uma turma demonstre que o treinamento não tenha sido satisfatório, o que significa nota não superior a 75% da nota máxima possível, com das devidas fundamentações, o treinamento deverá ser melhorado e reaplicado a essa turma, sem ônus adicional para o CONTRATANTE, em data e horário a serem definidos por este último.

7.15.7 Os cursos poderão ser presenciais ou remotos (online), no caso do curso presencial deverá ser ministrado nas instalações do CONTRATANTE, em Belém-PA, onde estarão disponíveis recursos audiovisuais padrão. A critério exclusivo do CONTRATANTE poderão ser admitidos outros ambientes, desde que em Belém e justificados pela disponibilidade de melhores instalações laboratoriais para as atividades.

7.15.8 A CONTRATADA deverá disponibilizar material didático redigido na língua portuguesa do Brasil, atualizável por ferramentas de edição texto disponibilizadas no mercado, para que o CONTRATANTE possa utilizá-lo em reciclagem do treinamento e/ou na inserção de novos colaboradores.

7.15.9 Os recursos materiais serão de responsabilidade da CONTRATADA, incluindo blocos de anotação, canetas, pastas, apostila e qualquer material necessário para realização do treinamento.

7.15.10 O plano de treinamento deverá ser elaborado pela CONTRATADA com o apoio e o de acordo do CONTRATANTE que se fizer necessário e deverá ser entregue ao mesmo em até 15 (quinze) dias corridos a partir da solicitação do CONTRATANTE a versão final do referido plano.

7.16 DA SOLICITAÇÃO DOS SERVIÇOS

7.16.1 Os serviços serão solicitados à CONTRATADA conforme abaixo:

7.16.2 Para serviços contemplados no Licenciamento/Licença de Uso e Suporte Técnico Presencial: a solicitação será formalizada mediante abertura de Chamado na ferramenta de controle de demandas (incidentes, requisições, problemas, tarefas etc.), a qual será provida pelo CONTRATANTE para gestão desses serviços. Tais chamados poderão ser abertos a qualquer hora do dia ou da noite, tanto em dias úteis como nos finais de semana, feriados e pontos facultativos.

7.16.3 Para serviços de Desenvolvimento e Manutenção: serão solicitados através de ferramenta específica para tal finalidade, e-mail ou outro meio a ser definido pelo CONTRATANTE em comum acordo com a CONTRATADA, utilizando Ordens de Serviço para o controle dos projetos. Tais Ordens de Serviço poderão ser abertas a qualquer hora do dia ou da noite, tanto em dias úteis como nos finais de semana, feriados e pontos facultativos.

7.16.4 Para acionamentos em regime de Sobreaviso: os serviços deverão ser preliminarmente solicitados por meio de telefone local (DDD 91) ou de discagem gratuita (0800), providos pela CONTRATADA, e, em seguida, devem ser obrigatoriamente registrados na ferramenta de controle de demandas, para efeito de melhor registro e controle, porém serão admitidos outros meios de comunicação para acionamento do Sobreaviso, desde que isso seja formalmente acordado entre CONTRATANTE e CONTRATADA durante a execução contratual.

7.16.5 Para o serviço de Treinamento: O serviço será solicitado via e-mail ao preposto da CONTRATADA com 10 (dez) dias de antecedência pelo gestor ou agente de fiscalização do contrato indicando todos os procedimentos a serem realizados para a execução do serviço.

7.16.6 Uma notificação de abertura de Chamado registrado na ferramenta de controle de demandas provida pelo CONTRATANTE será encaminhada para endereço eletrônico cadastrado para a CONTRATADA, a qual fará uso da referida ferramenta de controle para atualizar as informações relacionadas ao atendimento de cada demanda.

7.16.7 Conforme o processo interno de atendimento do CONTRATANTE que estiver em vigor durante a execução contratual, os chamados criados em conformidade com o serviço de Licenciamento/Licença de Uso poderão ser encaminhados à CONTRATADA com uma nomenclatura diferente de “Chamado”, porém essa distinção de nomenclatura é pertinente apenas aos processos de atendimento interno do CONTRATANTE, para fins de categorização interna do Chamado, não implicando em qualquer tratamento diferenciado por parte da CONTRATADA, de forma que, para esta (isto é, para a CONTRATADA), “Requisição” e “Chamado” (o qual pode ser classificado como “incidente” ou “requisição”), e.g., deverão ser entendidos como sinônimos.

7.16.8 Para serviços pertinentes a Projetos de Desenvolvimento e para serviços de Manutenção — exceto aqueles de Manutenção Corretiva, o CONTRATANTE atribuirá Tarefa conforme item 2 e vinculará uma Ordem de Serviço (O.S.) à CONTRATADA, contendo a descrição dos serviços que deverão ser executados.

7.16.9 As atividades a serem realizadas no serviço de Licenciamento, salvo as Manutenções Adaptativa dispensam a emissão de Ordem de Serviço citada no item anterior, servindo o próprio Chamado como instrumento suficiente para formalizar a solicitação de serviço à CONTRATADA.

7.16.10 Para o fechamento dos chamados, a CONTRATADA se compromete a realizar o fechamento no instante da conclusão do serviço,

sendo que este fechamento deverá ser executado diretamente pelo técnico da CONTRATADA responsável pelo atendimento.

7.16.11 Caso o CONTRATANTE verifique que o atendimento realizado pela CONTRATADA não foi satisfatório, isto é, não atendeu ao objetivo, será realizada a reabertura do chamado, com a continuidade da aferição dos níveis mínimos de serviço incidentes. Caso a necessidade de reabertura seja motivada por informação nova que não havia sido repassada à CONTRATADA anteriormente, a contagem dos níveis mínimos de serviço será reiniciada, não sendo continuidade do atendimento anterior.

7.16.12 Para os chamados de prioridade máxima, nível 1, conforme definido no documento de níveis mínimos de serviço, uma vez iniciado o atendimento, este deve prosseguir ininterruptamente, inclusive fora do horário estabelecido neste documento, até que tenham sido concluídos ou estabelecida solução de contorno que permita retornar à Solução ao estado normal de utilização.

7.16.13 Toda informação referente ao CONTRATANTE, que a equipe da CONTRATADA vier a tomar conhecimento por necessidade da prestação dos serviços, não poderá ser divulgada a terceiros sem consentimento expresso do CONTRATANTE.

7.17 PARA OS SERVIÇOS DE MONITORAMENTO 24X7X365 PARA O MÓDULO PSI

7.17.1 O serviço consiste em um monitoramento remoto, 24x7x365, proativo, para as operações envolvendo o módulo SPI. O CONTRATADO deve enviar alertas proativos, para informar sobre problemas e auxilia o CONTRATANTE na solução dos problemas quando necessário. Os alertas devem ser enviados a partir do monitoramento dos tempos de ANS, do crédito e débito, dos tempos das notificações de infração e solicitação de devolução, das transações enviadas para o Diretório Identificador de Contas Transacionais (DICT) e Sistema de Pagamentos Instantâneos (SPI), das reivindicações de posse, dos certificados PIC e PIA, do saldo da conta de Pagamentos Instantâneos (PI), do sincronismo de chaves, do ambiente legado do CONTRATANTE, de ratelimit, de comunicação do ambiente da

CONTRATANTE com o DICT e SPI. ACONTRATADA deverá enviar relatórios com a relação de ocorrências, bem como com as sugestões datas para a resolução de cada ocorrência a cada final de período de apuração a CONTRATANTE.

7.18 DO TRATAMENTO DE ORDENS DE SERVIÇO

7.18.1 Conforme critério do CONTRATANTE, o documento de O.S. poderá ser substituído por formulário ou registro eletrônico em sistema informatizado mediante prévia comunicação à CONTRATADA acerca do novo procedimento.

7.18.2 A gestão de Ordens de Serviço seguirá o estabelecido neste Termo de Referência. O CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, alterar o protocolo de gestão das Ordens de Serviço, desde que sejam respeitadas as premissas definidas em Contrato e mediante prévia comunicação à CONTRATADA.

7.18.3 As definições apresentadas neste item para tratamento de O.S., quando cabíveis, são também aplicáveis a etapas e fases de Ordem de Serviço.

7.18.4 ABERTURA DE ORDENS DE SERVIÇO

7.18.4.1 Uma vez convocada, a CONTRATADA terá prazo máximo de 02 (dois) dias úteis para disponibilizar um profissional, na data e horário agendados, para participar de reunião inicial para definição da Ordem de Serviço, através de conferência via telefone, salvo se prazo maior for estabelecido pelo CONTRATANTE na convocação da reunião. Após tal reunião, constatada a viabilidade de execução da O.S., o CONTRATANTE formalizará à CONTRATADA a solicitação de planejamento da O.S.

7.18.4.2 Deverá participar da reunião inicial citada no item anterior ao menos um profissional da CONTRATADA apto a compreender os requisitos funcionais e não funcionais e a avaliar a complexidade da demanda, estando ciente do compromisso de apresentar o planejamento da O.S, salvo se prazo maior for estabelecido pelo CONTRATANTE durante a referida reunião. Na hipótese de não

participar um profissional com essa qualificação, considerar-se-á como fracassada a reunião, e a convocação será mantida em aberto, continuando a correr os prazos previstos no tópico 8. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO.

7.18.4.3 Após reunião de definição da O.S. e demais procedimentos definidos nos dois itens anteriores, a CONTRATADA deverá apresentar ao CONTRATANTE o planejamento da O.S., preenchido com descrição do serviço, estimativa da data de entrega e estimativa de esforço, salvo se prazo maior for estabelecido pelo CONTRATANTE —, cronograma detalhado de execução, descrição dos impactos da mudança no ambiente computacional, relação de produtos a serem entregues, avaliação de riscos, entre outros elementos inerentes a cada tipo específico de O.S., conforme previamente acordado entre CONTRATANTE e CONTRATADA na reunião inicial para definição da Ordem de Serviço, conforme item específico no tópico 8. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO.

7.18.4.4 Para o Projeto Ágil, a CONTRATADA deverá preencher os seguintes artefatos mínimos: descrição do serviço, estimativa de esforço (APF Inicial), cronograma e a relação de profissionais a serem alocados no projeto (time de desenvolvimento), Documento de Arquitetura Inicial, entre outros, conforme previamente acordado entre CONTRATANTE e CONTRATADA na reunião inicial para definição da Ordem de Serviço, conforme item específico no tópico 8. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO.

7.18.4.5 Após definido a equipe de desenvolvimento a ser alocada (Time de Desenvolvimento), o Proprietário do Produto, Líder Ágil e Time de Desenvolvimento reúnem-se para escrever as histórias de usuário, os testes de aceitação e elaborar os protótipos das histórias. De posse dos requisitos, o Time de Desenvolvimento deverá construir um protótipo do produto, contudo, a organização e apresentação do protótipo que poderá ser opcional dependendo do acordado na reunião inicial de planejamento da OS.

- 7.18.4.6 O Time de Desenvolvimento, o Proprietário do Produto, o Líder Ágil e o Arquiteto de Software discutirão e consolidarão a visão da Arquitetura no Documento de Arquitetura inicial, caso o projeto tenha alguma particularidade não prevista na arquitetura padrão, o qual deverá ser entregue pelo time de desenvolvimento da CONTRATADA.
- 7.18.4.7 O Líder Ágil solicita ao Time de Desenvolvimento (CONTRATADA) que entregue o planejamento da OS para que, junto ao Fiscal Técnico de TI e Analista de Fábrica de Software, realizem a validação dos pontos de função da relação de entregáveis para definição do Ciclo de Pagamento da OS.
- 7.18.4.8 Caso o planejamento da O.S. apresentado pela CONTRATADA alcance nível mínimo de qualidade, satisfazendo o disposto no item anterior, carecendo, porém, de pequenos ajustes para ficar de acordo com a requisição apresentada na reunião de definição, o CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA alterações no planejamento. Na solicitação de retificação, o CONTRATANTE deverá estabelecer novo prazo para que a CONTRATADA realize as alterações, compatível com as mudanças a serem realizadas, tendo como máximo a metade do tempo inicialmente previsto.
- 7.18.4.9 Os pequenos ajustes necessários serão assim considerados conforme o percentual de elementos errôneos presentes no planejamento. Para cálculo desse percentual, deverá ser utilizada a seguinte fórmula:

$$A = (E/T) \times 100,$$

Onde:

“A” corresponde ao valor percentual de elementos a serem ajustados,

“E” representa a quantidade de elementos errôneos;

“T”, a quantidade total de elementos que compõem a requisição. Para ser considerado pequeno ajuste, o valor percentual “A” deve ser de no máximo 10%.

7.18.4.10 O termo “elementos”, citado no item anterior, deve ser compreendido à luz dos parágrafos acima neste tópico.

7.18.4.11 Caso não alcance nível mínimo de qualidade nos termos dos itens anteriores deste tópico, não atendendo à solicitação do CONTRATANTE apresentada na reunião inicial para definição da Ordem de Serviço (percentual de elementos errôneos acima de 10%), o planejamento da O.S. apresentado pela CONTRATADA será parcialmente rejeitado e devolvido para correção, sem prorrogação do prazo inicial para entrega do planejamento ou para sua retificação.

7.18.4.12 Após três rejeições sucessivas ou após três solicitações de retificação ou ultrapassado o dobro do prazo inicial estabelecido para entrega do planejamento ou da sua retificação sem que esta tenha sido aprovada, o planejamento da O.S. será rejeitado em definitivo, e a CONTRATADA estará sujeita às sanções contratualmente estabelecidas.

7.18.4.13 O CONTRATANTE não fica vinculado à especificação apresentada no planejamento da O.S., nem obrigado a contratar a execução. As atividades da CONTRATADA para elaboração do planejamento não implicarão ônus ao CONTRATANTE, caracterizando-se como orçamento sem compromisso, salvo se entre os elementos entregues no planejamento da O.S. houver artefatos, acordados entre CONTRATANTE e CONTRATADA durante a reunião inicial para definição da Ordem de Serviço e desde que haja saldo contratual suficiente.

- 7.18.4.14 Aprovado o planejamento e havendo saldo contratual suficiente, o CONTRATANTE formalizará a abertura da O.S., devidamente assinada pelo fiscal técnico de TI e pelo fiscal técnico demandante do contrato, com o intuito de autorizar o início da execução do serviço pela CONTRATADA. Portanto, a CONTRATADA somente estará autorizada a iniciar o serviço após a efetiva abertura da respectiva O.S. pelo CONTRATANTE nas condições contratualmente previstas.
- 7.18.4.15 Caso discorde dos prazos e estimativas estabelecidos pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA apresentará discordância formal, com as devidas justificativas técnicas, que serão avaliadas pelo CONTRATANTE. Caso o CONTRATANTE discorde das justificativas apresentadas pela CONTRATADA, a opinião do CONTRATANTE deverá prevalecer, devidamente justificada. O uso de má-fé estará sujeito à aplicação de sanção.
- 7.18.4.16 Má-fé, para o contexto sobre a não vinculação do planejamento daS OS e do tópico 13. DA ENTREGA, corresponde à omissão de informações ou de etapas do planejamento ou de execução de serviços ou inclusão de quaisquer outros fatores que caracterizem objetivo de enganar ou obter vantagens sobre o CONTRATANTE. Para que ocorram sanções, tal situação deve estar comprovada no decorrer da apuração.
- 7.18.4.17 A O.S. indicará, entre outros elementos, o agente de fiscalização da área de Tecnologia da Informação (TI) e o agente de fiscalização da área demandante, bem como o nome da área demandante do serviço e o nome do representante da área que solicitou a demanda. Esta última será responsável pela homologação dos produtos, quando aplicável, e indicará também as etapas nas quais a O.S. deve se desdobrar.
- 7.18.4.18 As reuniões de acompanhamento de Ordem de Serviço deverão ser realizadas através de conferência via telefone e/ou TEAMS e deverão ser registradas através de correio eletrônico e ata.

7.18.5 AFERIÇÃO DO CUMPRIMENTO DO PRAZO DE EXECUÇÃO DA ORDEM DE SERVIÇO

7.18.5.1 O cumprimento do prazo de execução será aferido da seguinte forma:

7.18.5.2 Pela comparação entre a data de entrega estabelecida na abertura da Ordem de Serviço e a data do mais recente Termo de Recebimento Provisório (associado à O.S. em questão) devidamente assinado;

7.18.5.3 Nesse cômputo serão descontados períodos de análise do CONTRATANTE que tenham influenciado no cálculo descrito na alínea acima;

7.18.5.4 No caso de O.S. (ou etapa ou fase de O.S.) aceita com ressalva, serão acrescidos períodos de prorrogação porventura concedidos pelo CONTRATANTE.

7.18.6 CONTROLE DE MUDANÇAS EM ORDENS DE SERVIÇO

7.18.6.1 Considerando que durante a execução dos serviços poderão ser identificadas necessidades de mudanças nos requisitos da O.S. e que realizar tais mudanças sobre um projeto já em andamento gera retrabalho, normalmente afetando escopo, custo e prazo, esta subseção tem a finalidade de descrever o procedimento para solicitar mudanças em Ordens de Serviço decorrentes de mudanças de requisitos.

7.18.6.2 PROJETOS TRADICIONAIS

- a) O procedimento para formalizar solicitações de mudança à CONTRATADA será por meio de um documento de Requisição de Mudança (assinado pelo fiscal técnico de TI e, se pertinente, pelo fiscal técnico demandante), o qual deverá ser anexado ao Chamado que contém a O.S. a ser alterada, salvo se procedimento diferente for acordado entre CONTRATANTE e CONTRATADA na reunião inicial para definição da O.S. ou por ocasião da aprovação do planejamento da O.S.

- b) As Requisições de Mudança serão previamente avaliadas, quanto à sua pertinência, por funcionários designados pelo CONTRATANTE. Uma vez considerada pertinente, a solicitação de mudança será encaminhada à CONTRATADA para avaliação do impacto sobre os serviços em execução. Tal avaliação deverá ser registrada pela CONTRATADA em relatório de impacto, no qual devem vir destacadas as alterações de prazo na O.S., além de custo (para O.S. de serviços de Manutenção e Desenvolvimento em Fábrica de Software), acompanhadas das devidas justificativas. Quando aplicável, serão reavaliadas pelo gerente de projeto ou analista de sistemas responsável pelo acompanhamento da O.S.
- c) Devem ser realizadas pela CONTRATADA apenas as mudanças que forem aprovadas por funcionários designados pelo CONTRATANTE, devidamente formalizadas mediante correio eletrônico, após análise do relatório de impacto.

7.18.6.3 PROJETOS ÁGEIS

- a) Por ser dinâmico o processo de mudança poderá ocorrer durante a execução de uma sprint e será comunicado ao Time de Desenvolvimento da CONTRATADA pelo Líder Ágil, a equipe irá realizar os procedimentos descritos no MNP da Gestão de Desenvolvimento Ágil de Software e a reavaliação dos pontos de função do projeto deverá ser encaminhado ao Fiscal Técnico de TI do CONTRATANTE para verificação do saldo contratual.
- b) Caso a solicitação ocorra após a entrega da Sprint, o Líder Ágil realizará uma avaliação em conjunto com o Time de Desenvolvimento da Contratada para verificar as mudanças e reavaliar as entregas e seus pontos de função para ser encaminhado ao Fiscal Técnico de TI do CONTRATANTE para verificação do saldo contratual.
- c) O Fiscal Técnico de TI do CONTRATANTE deverá comunicar ao Líder Ágil sobre o resultado da verificação realizada.

- d) As mudanças somente poderão ser realizadas pela CONTRATADA caso sejam aprovadas pelo Líder Ágil e Caso o Fiscal Técnico de TI do CONTRATANTE informe que existe saldo contratual para a referida mudança, devidamente formalizada mediante correio eletrônico.

7.18.7 CANCELAMENTO DE ORDEM DE SERVIÇO

7.18.7.1 O CONTRATANTE poderá cancelar Ordens de Serviço antes ou durante sua execução. Os serviços acordados e efetivamente concluídos pela CONTRATADA antes do cancelamento da O.S. somente serão pagos se puderem ser aceitos pelo CONTRATANTE conforme critérios contratuais, e se a CONTRATADA não tiver dado causa ao cancelamento.

7.18.7.2 Nesta Seção, são apresentadas as características inerentes a cada um dos tipos de O.S. Essas características são indicativas, podendo ser alteradas pelo CONTRATANTE em função de fatores constantes do planejamento inicial apresentado pela CONTRATADA.

7.18.8 ARTEFATOS

7.18.8.1 PROJETOS TRADICIONAIS

- a) Os artefatos a serem entregues por Ordem de Serviço estão relacionados na Tabela 1 – Artefatos por Tipo de Serviço, conforme apresentada a seguir. Tal relação é meramente indicativa, podendo o CONTRATANTE alterar a relação de artefatos no momento da abertura da O.S. ou, caso seja dividida em etapas, no início de cada etapa. Os símbolos “C” e “A” presentes na tabela significam, respectivamente, criação do artefato e atualização do artefato.

Tipo de Serviço Artefato	Manutenção ou Projeto de Desenvolvimento	Suporte Técnico	Treinamento	Transição Contratual
Manual do gestor do sistema	C/A		A	
Manual de operação	C/A	A		

Manual do usuário	C/A		A	
Código-fonte	C/A			
Plano de transição contratual				C
Roteiros de atendimento para suporte ao usuário		C		
Relatório de falhas identificadas e corrigidas		C		
Relatório de nível de serviço	C	C		
Rotinas de integração de dados	A			
Rotinas de migração de dados	A			

Tabela 1 – Artefatos por Tipo de Serviço.

7.18.9 PROJETOS ÁGEIS

7.18.9.1 Os artefatos mínimos a serem entregues por Ordem de Serviço estão relacionados abaixo, lembrando, que cada líder ágil poderá acrescentar outras documentações e artefatos:

- a) Planejamento da Ordem de Serviço (descrição da OS; Cronograma; APF Inicial; Relação da equipe a ser alocada no projeto (time de desenvolvimento));
- b) Lista de Histórias de Usuários;
- c) Lista de Entregáveis;
- d) Backlog do Projeto;
- e) Arquitetura inicial e final;
- f) Backlog da Sprint;
- g) Documento de Visão do Projeto;
- h) APF da Sprint;
- i) Risco do Projeto identificados e priorizados;
- j) Resposta ao Risco da Sprint;
- k) Feedback da Sprint;
- l) Detalhes dos Requisitos;
- m) Documentos de Integrações;
- n) Manual do Produto/Projeto;

- o)** Protótipo do Projeto/Produto se for definido na reunião inicial.

7.18.10 DAS CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS POR TIPO DE SERVIÇO

7.18.10.1 ORDEM DE SERVIÇO PARA PLANEJAMENTO INICIAL DO CONTRATO

- a)** O objetivo principal da O.S. tratada neste tópico é produzir o documento Planejamento Inicial do Contrato, o qual deverá conter, dentre outras informações, o planejamento das atividades. O planejamento inicial do Contrato será realizado conjuntamente por CONTRATADA e CONTRATANTE e se dará mediante conferência via telefone, com o conseqüente registro em ata, a ser assinada por todos os participantes.
- b)** Durante a execução contratual, será aberta apenas uma Ordem de Serviço para planejamento inicial do Contrato, e essa Ordem de Serviço não poderá ser estruturada em etapas.
- c)** A Ordem de Serviço de que trata este tópico não possui pagamento associado, uma vez que servirá apenas como instrumento formal para registrar os procedimentos a serem realizados pela CONTRATADA a fim de viabilizar o início da execução contratual.

7.18.10.2 ORDEM DE SERVIÇO PARA IMPLANTAÇÃO DA AQUISIÇÃO DAS LICENÇAS

7.18.10.2.1 O objetivo principal da OS de Implantação é produzir o documento Planejamento da Instalação das licenças adquiridas neste Termo de Referência, que trará o planejamento das atividades a serem realizadas durante a execução dos serviços de planejamento da implantação das licenças adquiridas, instalação e configuração do ambiente computacional para que os funcionários indicados pelo CONTRATANTE possam incluir informações e trabalhar com elas atendendo aos regramentos previstos no processo da nova cobrança. Esse planejamento será realizado conjuntamente pelo CONTRATANTE e CONTRATADA, assim sendo, o trabalho poderá

ser realizado nas dependências do CONTRATANTE ou remotamente, conforme acordo entre as partes.

7.18.10.2.2 Durante a execução contratual, será aberta apenas uma Ordem de Serviço para planejamento da aquisição das licenças, conforme no cronograma a ser estabelecido na reunião de abertura desta ordem de serviço.

7.18.10.2.3 Está Ordem de Serviço será dividida em fase, caso o CONTRATANTE não possua as licenças anteriores da solução em sua estrutura (caso isto ocorra, não terá nenhum pagamento associado, pois o CONTRATANTE já possui as licenças anteriores e pagará o licenciamento), e cada fase terá um pagamento associado a cada entrega, conforme estabelecido abaixo:

7.18.10.2.3.1 Fase 1 – Planejamento

- a) Reuniões, entre a CONTRATADA e o CONTRATANTE, que endereçarão os pontos relevantes para execução do Projeto de Implantação e as atividades a desenvolver;
- b) Levantar e registrar informações detalhadas sobre necessidades de integrações do cliente para Execução das atividades técnicas;
- c) Análise do atendimento dos requisitos básicos para a execução do suporte local;
- d) Análise dos requisitos necessários para adequações ao negócio do CONTRATANTE
- e) Revisar as atividades de todas as fases;
- f) Definir um direcionamento de Gestão de Projeto, contemplando: Plano de Comunicação, Cronograma Detalhado, Entregas a serem realizadas em cada fase da Ordem de Serviço e Documentos que formalizarão o aceite de cada fase descrita no documento de planejamento desta Ordem de Serviço;
- g) Definir procedimentos e melhores datas para a execução do projeto;

h) Definir plano de testes;

i) Critérios de Conclusão;

j) Esta etapa estará concluída quando o documento com as informações sobre a citada Gestão de Projeto for entregue ao CONTRATANTE; quando houver a confirmação de todos os requisitos necessários à execução do Projeto de Implantação e quando os procedimentos e datas forem acordados entre a CONTRATADA e o CONTRATANTE, com o Termo de Recebimento Parcial assinado, esta etapa deve ser concluída como no máximo 20 (vinte) dias corridos após assinatura do contrato.

7.18.10.2.3.2 Fase 2 – Suporte as Instalações:

7.18.10.2.3.2.1 Definição do ambiente para implementação;

7.18.10.2.3.2.2 Suporte às seguintes atividades: Instalação dos produtos em ambiente de desenvolvimento e Testes gerais de infraestrutura do ambiente instalado;

7.18.10.2.3.2.3 Critério de Conclusão: Esta etapa estará concluída após a instalação evidenciada pelos testes das funções básicas acordadas na reunião de planejamento e materializada em relatório sobre as instalações a ser entregue conjuntamente com o Termo de Recebimento Parcial assinado e seu prazo de entrega é 20 (vinte) dias corridos após a conclusão da fase 1 – planejamento.

7.18.10.2.3.3 Fase 3 – Suporte à customização, parametrização, migração de versões e de dados legados e operação assistida:

7.18.10.2.3.3.1 Suporte local durante 90 (noventa) dias com foco nas implementações necessárias para adequação do sistema às necessidades do CONTRATANTE;

7.18.10.2.3.3.2 Atividades a desenvolver: Prover suporte local à implementação de melhorias ou adaptações para atendimento das necessidades do CONTRATANTE, parametrização e implementação de migração de versões e de dados legados para o sistema fornecido e também operação assistida;

7.18.10.2.3.3.3 Critério de Conclusão: Esta etapa estará concluída após a entrega de relatório de evidência de implementação de procedimentos e melhorias, migração de dados, de versão e testes de

funções básicas a serem entregues conjuntamente com o Termo de Recebimento Parcial assinado, esta etapa estará concluída em até 60 (sessenta) dias corridos após a conclusão da Fase 2.

7.18.10.2.3.4 Fase 4 – Rollout

7.18.10.2.3.4.1 Suporte local durante o *rollout* das aplicações;

7.18.10.2.3.4.2 Atividades a desenvolver: Prover suporte local à configuração e funcionamento do sistema a fim de auxiliar a equipe técnica do CONTRATANTE na execução de atividades usuais relacionadas à implantação dos produtos;

7.18.10.2.3.4.3 Critério de Conclusão: Esta etapa estará concluída após a entrega de relatório de evidenciação de *rollout* e testes de funções básicas a ser entregue conjuntamente com o Termo de Recebimento Parcial assinado, esta etapa estará concluída em até 30 (trinta) dias após a conclusão da Fase 3.

7.18.10.2.3.4.4 A participação dos profissionais da CONTRATADA obedecerá aos requisitos técnicos exigidos em cada etapa do projeto, onde as partes definirão os melhores perfis técnicos para o atendimento das atividades, cobrindo os seguintes aspectos:

- a) A estratégia de execução, visão e arquitetura de alto nível;
- b) Centro de Excelência de Integração e Estratégia de Organização;
- c) Requerimentos Técnicos e de Negócio;
- d) Arquitetura e Desenho;
- e) Teste e Montagem;
- f) Implantação;
- g) Transferência de Conhecimento e Tutoria;
- h) Avaliações contínuas do andamento da solução;

7.18.10.2.3.4.5 Os pagamentos para a CONTRATADA serão realizados sob o seguinte critério:

- a) Durante a Fase de Implantação, à medida que cada fase for 100% concluída, de acordo com a tabela abaixo:

FASE DA IMPLANTAÇÃO	PERCENTUAL PAGO	TEMPO MÁXIMO PREVISTO PARA CONCLUSÃO DAS FASES DE IMPLANTAÇÃO
Fase 1 – Planejamento	30%	Até 20 (vinte) dias corridos após assinatura do contrato
Fase 2 – Suporte às instalações	15%	Até 20 (vinte) dias corridos após conclusão da Fase 1
Fase 3 – Suporte à customização, parametrização e migração de versões e contratos legados.	40%	Até 60 (sessenta) dias corridos após a Fase 2
Fase 4 – <i>Rollout</i>	15%	Até 30 (trinta) dias após a conclusão da Fase 3
TOTAL	100%	ATÉ 130 DIAS

- b) Os Pagamentos Mensais da licença de uso iniciarão após a Fase de Implantação ser declarada 100% concluída ou imediatamente, no caso da Empresa Contratada vencedora do Certame ser a atual prestadora dos serviços, cujas Fases acima demonstradas serão desnecessárias uma vez que a solução já encontrasse instalada na instituição e o pagamento deste serviço não ser necessário.

7.18.10.3 ORDENS DE SERVIÇO PARA MANUTENÇÃO E PARA PROJETOS DE DESENVOLVIMENTO

- a) Durante a execução do Contrato, poderão ser abertas várias Ordens de Serviço para Manutenção, bem como para Projetos de Desenvolvimento. A abertura destes tipos de Ordem de Serviço será conforme necessidade identificada pelo CONTRATANTE, seguindo cada O.S. o estabelecido nos itens pertinentes no tópico 8. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO.
- b) As O.S. deste tópico poderão ser divididas em etapas, conforme for estabelecido na reunião inicial para definição da O.S.

- c) Quanto ao gerente de projeto responsável pela O.S, um gerente de projeto da CONTRATADA pode ser responsável por mais de uma O.S. dos tipos referidos neste tópico, desde que consiga realizar adequada e tempestivamente todas as atividades inerentes às O.S. para as quais foi designado. Caso contrário, deverão ser alocados tantos gerentes de projeto quantos forem necessários, conforme avaliação da CONTRATADA, de forma a obter o máximo de paralelização na execução decorrente de tais O.S.
- d) Para as O.S. de Manutenção, bem como para Projetos de Desenvolvimento, o gerente de projeto referido pertence à fábrica de software da CONTRATADA.
- e) Caso fique caracterizada a não observância do item anterior, o CONTRATANTE poderá solicitar a indicação de outros gerentes de projetos e a redistribuição de O.S. entre gerentes para atender a necessidade do Contrato.
- f) Os artefatos entregues em etapas anteriores do atendimento de uma O.S. devem ser atualizados em decorrência da evolução do atendimento em etapas subsequentes, inclusive em função do atendimento de requisições de mudança se for o caso.
- g) Os artefatos das O.S. serão definidos na reunião inicial para definição da Ordem de Serviço ou por ocasião da aprovação do planejamento da O.S., podendo englobar quaisquer artefatos definidos nos Adendos do Termo de Referência, inclusive aqueles previstos no documento de processo de software utilizado pelo CONTRATANTE.

7.18.10.4 IDENTIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DE PROJETO E DE DESENVOLVIMENTO

7.17.9.4.1 PROJETOS ÁGEIS

- a) Caberá à contratada compor o time de desenvolvimento, conforme a descrição do processo, participar das definições e executar o incremento de software, conforme definição da Sprint.
- b) A OS de desenvolvimento ágil não poderá ser dividida em fases/etapas (Iniciação, Planejamento, Execução e Implantação) como forma de faturamento, sendo que o faturamento ocorrerá por entregas e será definido no ciclo de pagamento do projeto ágil.
- c) O ciclo de pagamento do projeto ágil será definido após a realização do levantamento da lista de entregáveis e/ou funcionalidades do projeto/produto, dependendo do tamanho do projeto/produto na reunião será dividido o número de OS a serem vinculadas à OS principal do projeto/produto, uma vez que cada pagamento entrega deverá ser vinculada a uma OS e ela está vinculada à OS principal, por exemplo: a OS 1 será a do Projeto/Produto e terá as seguintes entregas: A, B e C, desta forma, teremos as OS 1.1, 1.2 e 1.3 para cada entrega, caso isto seja acordado na reunião inicial.
- d) Caso a APF da Ordem de Serviço do Projeto seja de uma única Sprint (funcionalidade ou entrega) o pagamento será realizado quando está sprint estiver pronta e será uma Ordem de Serviço;
- e) Caso a APF da Ordem de Serviço do Projeto possua mais de uma Sprint (funcionalidade ou entrega) o pagamento será realizado após 2 (duas) ou mais Sprints prontas, conforme acordado em reunião.

7.18.10.5 PROJETOS TRADICIONAIS

- a) Desenvolver código-fonte obedecendo a arquitetura de aplicações definida pelo Banpará;
- b) Apoiar o Analista de Produto nas definições de viabilidade técnica do projeto;
- c) Corrigir possíveis problemas que venham a ocorrer durante o fluxo do projeto;

- d) Criar Análise de Pontos de Função.
- e) Independentemente do tipo de projeto, para efeito de Análise de Pontos de Função, devem ser considerados:
- f) Manual de Práticas de Contagem de Pontos de Função (CPM 4.3.1) [IFPUG, 2010b] ou versão superior ou documentação equivalente (Caso o Manual de práticas tenha sido descontinuado), publicado pelo International Function Point Users Group (IFPUG), medida de tamanho funcional para atividades de desenvolvimento e de melhoria (manutenção evolutiva) de software, bem como novos projetos;
- g) Roteiro de Métricas de Software do SISP Versão 2.3 ou versão superior ou documentação equivalente (caso o roteiro seja descontinuado), parâmetro para prestação de serviços de desenvolvimento e manutenção de sistemas, especialmente itens não mensuráveis pelo Manual do IFPUG;
- h) Manual de Normas e Procedimentos para a Medição e Análise de Contagem de Pontos de Função - DITEC/SUSIS ou documento equivalente (o mais atual), este manual estabelece as normas e procedimentos para medição e análise de contagem de pontos de função que deverão ser cumpridos por todos os empregados do Banpará e empresas terceirizadas, objetivando padronizar a contagem de Pontos de Função;
- i) Para os requisitos não funcionais, a aferição dos valores a serem custeados pelo CONTRATANTE seguirá o estabelecido no item anterior. Ocorrendo mudanças em requisitos não funcionais que exijam intervenção em sistema integrante da Solução, os requisitos funcionais (do sistema ou sistemas) impactados terão as alterações medidas e devidamente remuneradas pelo CONTRATANTE e reajustadas conforme a última métrica aprovada.
- j) O valor da OS será calculado levando-se em conta o fator de cumprimento de nível mínimo de serviço, conforme previsão do

tópico Níveis Mínimos de Serviço deste documento, de modo que o CONTRATANTE pague exatamente pela qualidade do serviço que está recebendo, ou seja, se o serviço estiver em condições de excelência, será pago o valor integral, caso não tenha cumprido com todos os quesitos de qualidades, será pago o valor proporcional, descontados os descumprimentos de qualidade verificados.

- k) O pagamento de O.S. poderá ser feito por fases ou etapas, desde que previamente acordado no planejamento da O.S. e quando a mesma não utilizar metodologia Ágil.
- l) Mensalmente, no máximo cinco dias úteis após o encerramento do período de aferição, a CONTRATADA deverá apresentar ao Fiscal Técnico do contrato os relatórios conforme especificados no Tópico 13. DA ENTREGA, sub tópico 13.11. RELATÓRIOS A SEREM ENTREGUES A CADA PERÍODO DE APURAÇÃO FINALIZADO com as atividades concluídas e devidamente entregues e com seus termos de recebimento provisório emitidos no período e laudos de avaliação. Relatórios apresentados fora do prazo ou OS não relacionada no relatório não serão considerados para cálculo do pagamento à CONTRATADA.

7.18.10.6 ORDEM DE SERVIÇO DOS DESENVOLVIMENTO DE PROJETOS ÁGEIS

- a) Para cada Projeto será realizado um planejamento o qual definirá a quantidade de entregas a serem realizadas, lembrando que cada entrega é uma funcionalidade e poderá ser uma ou mais sprint's.
- b) O Líder Ágil terá autonomia para definir a documentação que será produzida durante a execução do Projeto. Entretanto, devem ser produzidos, no mínimo, os artefatos elencados no tópico abertura da Ordem de Serviço.
- c) Em relação aos prazos, para projetos conduzidos pelo modelo ágil, os prazos são contatos em cada Sprint.

- d) Caberá à contratada compor o time de desenvolvimento, conforme a descrição do processo, participar das definições e executar o incremento de software, conforme definição da Sprint e MNP de Gestão de Desenvolvimento de Projetos Ágeis vigente no Banco.

7.18.10.7 ORDEM DE SERVIÇO PARA TRANSIÇÃO CONTRATUAL

- a) Durante a execução do Contrato, deverá ser aberta apenas uma Ordem de Serviço para transição contratual, e essa Ordem de Serviço não poderá ser estruturada em etapas.
- b) A O.S. de transição contratual possui caráter exclusivo de formalização do processo de transferência de tecnologia e de repasse de conhecimento, definido no documento da Transição contratual e repasse de conhecimento, e, por se tratar de uma obrigação legal da CONTRATADA, essa atividade não possui remuneração específica.

7.19 COMUNICAÇÃO ENTRE CONTRATANTE E CONTRATADA

7.19.1 Este item trata dos meios de comunicação disponíveis e aceitáveis, entre CONTRATANTE e CONTRATADA, que serão utilizados para todos os eventos de comunicação que vierem a ocorrer entre os contraentes.

7.19.2 Com exceção dos eventos de comunicação referidos no item anterior, em qualquer outro caso de comunicação pertinente ao Contrato, inclusive para manifestar-se, oferecer defesa ou receber ciência de decisão sancionatória ou sobre rescisão contratual, os mecanismos de comunicação deverão ser direcionados, preferencialmente, ao preposto ou ao respectivo substituto, quando do CONTRATANTE para a CONTRATADA. Da mesma forma, quando da CONTRATADA para o CONTRATANTE, a comunicação deverá ser direcionada ao gestor do Contrato ou ao gestor substituto, da área de TI ou da área demandante, ou ainda aos fiscais técnicos da área de TI e/ou da área demandante, ou então ao fiscal da área administrativa, conforme a natureza do assunto. Em ambos os casos, o meio de comunicação para efeitos formais deverá ser via e-mail, no caso de meio eletrônico, ou através de relatórios, atas e correspondências assinados pelo respectivo emitente, se em meio impresso.

7.19.3 As partes contratantes devem indicar no instrumento de contrato ou documento equivalente os seus e-mails, onde devem receber as comunicações referidas no anterior, declarando que se obrigam a verificá-los a cada 24 (vinte e quatro) horas e que, se houver alteração de e-mail ou qualquer defeito técnico, devem comunicar a outra parte no prazo de 24 (vinte e quatro) horas.

7.19.4 Os prazos indicados nas comunicações iniciam em 02 (dois) dias úteis a contar da data de envio do e-mail citado no referido item.

7.19.5 Não serão considerados mecanismos formais de comunicação entre CONTRATANTE e CONTRATADA os fóruns de debate e discussão ou outros ambientes de colaboração, envio e troca de mensagens por meio de telefones móveis (SMS), contatos telefônicos e/ou verbais, entre outros que sejam caracterizados pela informalidade. No entanto, estes podem ser utilizados para interação entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, com o objetivo de abreviar o tempo na troca de informações, mediante posterior formalização, se for o caso. Todavia, desde que formalmente acordado, as referidas partes poderão eleger outros mecanismos formais de comunicação.

7.20 REUNIÕES ENTRE CONTRATANTE E CONTRATADA

7.20.1 O marco formal para início das atividades da CONTRATADA se dará mediante Reunião de Abertura do Contrato, presencial ou via conferência por telefone ou internet, em que este abrirá a O.S. de Planejamento Inicial do Contrato e apresentará à CONTRATADA o gestor do Contrato, os agentes de fiscalização (fiscais) da área de TI e da área demandante, bem como prestará informações sobre os ambientes de execução instalados nas dependências do CONTRATANTE, dentre outras coisas necessárias à interação contratual entre as partes.

7.20.2 Na Reunião de Abertura do Contrato, a CONTRATADA informará ao CONTRATANTE os endereços de e-mail e os números de telefone que deverão ser utilizados para acionamento da equipe responsável pelas atividades. Realizará o Planejamento Inicial do Contrato, o qual, alinhado às atividades de transição apresentadas pelo CONTRATANTE para a presente contratação, deverá contemplar os canais disponibilizados para solicitação de

serviços em regime de Sobreaviso, dentre outros aspectos necessários à execução contratual.

7.20.3 A presente contratação prevê ainda a realização de reuniões ordinárias, realizadas periodicamente entre CONTRATANTE e CONTRATADA via presencial e/ou via conferência por telefone ou internet, para acompanhamento dos serviços e planejamento de ações, com periodicidade mensal, salvo se o gestor do Contrato optar por outro período superior a um mês. Nessas reuniões, a CONTRATADA deve cumprir a obrigação imposta pelo aludido item, e, na oportunidade, os resultados obtidos e as ações de melhoria propostas pela CONTRATADA serão discutidos e avaliados pelo CONTRATANTE.

7.20.4 Reuniões extraordinárias de acompanhamento, também via presencial e/ou via conferência por telefone ou internet, poderão ser realizadas a qualquer tempo, sem periodicidade definida, para tratar de assuntos não previstos para as reuniões ordinárias, desde que convocadas pelo gestor do Contrato com antecedência mínima de 02 (dois) dias úteis.

7.20.5 Reuniões de emergência, também via presencial e/ou via conferência por telefone ou internet, podem ocorrer a qualquer tempo, convocadas pelo CONTRATANTE ou pela CONTRATADA, quando detectado evento ou problema pertinente ao objeto contratual que coloque em risco a disponibilidade ou continuidade do negócio do CONTRATANTE.

7.20.6 Ao final de cada reunião, o CONTRATANTE elaborará ata específica com o registro dos principais assuntos tratados, as decisões tomadas e as notificações realizadas. A ata deve receber aceite dos participantes via correio eletrônico e deverá ser juntada aos autos do processo de fiscalização do Contrato. Alternativamente, essa ata poderá receber aceite dos participantes via e-mail ou assinatura digital ou eletrônica ao invés de ser impressa e assinada.

7.21 DA GESTÃO DO CICLO DE VIDA DA SOLUÇÃO

7.21.1 O objeto da contratação representa, em última análise, a disponibilização de um serviço contínuo, amparado no uso de tecnologia da informação, essencial à manutenção do negócio do CONTRATANTE. Essa

necessidade continuará mesmo depois de encerrada a vigência do contrato. Por isso, é fundamental que, desde a concepção e estruturação do serviço prestado, sejam adotadas boas práticas de gestão de ciclo de vida da Solução.

7.21.2 O modelo de referência ITIL representa uma fonte de boas práticas para o gerenciamento de serviços de TI. A CONTRATADA, em sua atuação, desde o planejamento, passando pela implantação, suporte técnico, manutenção evolutiva e transição contratual, deverá estar alinhada com o modelo ITIL. A adoção das boas práticas preconizadas por esse modelo de gerenciamento de atendimento de serviço é fundamental para assegurar a perfeita execução do serviço e a futura transição da sustentação da Solução para o CONTRATANTE ou outra empresa a ser contratada com essa finalidade.

7.21.3 Os termos utilizados na definição do ciclo de vida e dos requisitos da Solução quanto à gestão do ciclo de vida foram retirados dos manuais ITIL e conforme tais definições devem ser interpretados.

7.21.4 O ciclo de vida inclui todas as fases de utilização dos legados, desde a instalação, para o caso de novas funcionalidades, passando pelo planejamento da implantação, pelo mapeamento de processos de trabalho, pela parametrização/customização, pela implantação dos processos de trabalho, pela operação em todos os ambientes de execução, pelas manutenções corretivas e evolutivas, até a possível retirada futura de produção e transição para nova solução.

7.21.5 Para comprovar sua capacitação, a CONTRATADA deve apresentar modelo de gestão de ciclo de vida para atendimento de soluções legadas de TI. Tal modelo é documento onde é descrito como e com quais ferramentas são implementados os processos de trabalho ITIL. A CONTRATADA pode apresentar um descritivo técnico, sem necessidade de apresentação de certificação ou atestado.

7.21.6 DESENHO - GERENCIAMENTO DA DISPONIBILIDADE

7.21.6.1 O Gerenciamento da Disponibilidade visa garantir que o nível de disponibilidade entregue durante o desenvolvimento de

novas funcionalidades seja igual ou superior aos níveis mínimos de serviço estabelecidos pelo CONTRATANTE.

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

7.21.7 DESENHO - GERENCIAMENTO DA CAPACIDADE

7.21.7.1 O Gerenciamento da Capacidade visa garantir a capacidade de TI, em tempo hábil e a custos justificáveis, para atender às necessidades do negócio, atuais e futuras, dentro dos níveis mínimos de serviço estabelecidos pelo CONTRATANTE.

7.21.7.2 Para assegurar a disponibilidade das informações no desenvolvimento de novas funcionalidades, sem prejuízo da continuidade do negócio, a capacidade computacional usada durante sua execução deve ser monitorada, com abrangência, no mínimo, de:

7.21.7.3 Tempo de resposta das transações de negócio;

7.21.7.4 Tempo de execução das rotinas batch;

7.21.7.5 Estatística sobre recuperação de erros e procedimentos de reinício;

7.21.7.6 Estatística baseada no uso das interfaces, para detectar pontos de melhoria significativa de desempenho dos usuários;

7.21.7.7 Estatística de armazenamento de dados para facilitar a projeção de necessidades de expansão de área disponível;

7.21.7.8 Estatística de uso de memória e processador, em apoio à identificação de gargalos de processamento.

7.21.7.9 A CONTRATADA deve, no escopo do serviço de implantação e manutenção evolutiva, realizar análise prévia do impacto das mudanças solicitadas sobre a infraestrutura de TI no que concerne à capacidade de atendimento.

7.21.8 DESENHO - GERENCIAMENTO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

7.21.8.1 A contratada deve, no escopo do serviço de implantação e manutenção evolutiva, realizar análise prévia do impacto das mudanças solicitadas sobre a segurança da Solução em conformidade com os normativos vigentes sobre o assunto e adendos anexados a este termo de referência.

7.21.9 DESENHO - GERENCIAMENTO DA CONTINUIDADE DE SERVIÇO

7.21.9.1 O Gerenciamento da Continuidade de Serviço visa garantir que os serviços contratados possam ser retomados dentro dos períodos de tempo requeridos e acordados nos níveis mínimos de serviço.

7.21.9.2 A contratada deve, no escopo do serviço de implantação e manutenção evolutiva, realizar análise prévia de riscos das mudanças solicitadas em relação à continuidade do serviço.

7.21.10 TRANSIÇÃO PARA PRODUÇÃO - GERENCIAMENTO DE MUDANÇA

7.21.10.1 O processo de Gerenciamento de Mudança visa garantir que mudanças sejam registradas e então avaliadas, autorizadas, priorizadas, planejadas, testadas, implementadas, documentadas e revisadas de maneira controlada.

7.21.10.2 Toda mudança na Solução, seja decorrente de manutenção evolutiva ou suporte técnico, deverá ser submetida à aprovação do CONTRATANTE, subsidiado por relatório da CONTRATADA, que deverá conter a relação de pacotes de liberação, sua descrição, possíveis impactos no ambiente computacional e ações de retorno em caso de insucesso na implantação.

7.21.10.3 Para fins de análise da mudança, excepcionalmente, o CONTRATANTE poderá solicitar informações adicionais à

CONTRATADA, assim como o comparecimento de representante com conhecimento técnico a respeito da mudança solicitada.

7.21.10.4 Toda mudança deverá ser agregada em pacote de liberação unicamente identificável e que, de forma automatizada, mediante aprovação de usuários autorizados, possa ser transferida entre os ambientes de execução até alcançar o ambiente de produção. Todo pacote de mudança deve ser rastreável aos códigos-fonte no controle de versão e aos executáveis/componentes/bibliotecas em produção.

7.21.10.5 Deve ser possível identificar, para todos os itens em produção (softwares, relatórios, rotinas etc.), o pacote de liberação originador e levantada a trilha de auditoria que relacione minimamente as datas de implantação do pacote em cada ambiente de execução e os usuários que autorizaram a implantação.

7.21.11 TRANSIÇÃO PARA PRODUÇÃO - GERENCIAMENTO DA CONFIGURAÇÃO E DE ATIVO DE SERVIÇO

7.21.11.1 O processo de Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço visa a controlar os componentes de serviço e infraestrutura e manter a informação sobre o histórico, o estado corrente e planejado do serviço e infraestrutura.

7.21.11.2 Para tanto, a CONTRATADA deve, no escopo dos serviços de implantação de nova funcionalidade e manutenção evolutiva, criar e manter base de informação contendo todos os itens de configuração relacionados à Solução, com informações de versionamento, histórico de mudanças, relacionamentos, entre outras.

7.21.11.3 O processo deve permitir identificar as diversas versões dos itens de configuração publicados nos vários ambientes de execução.

7.21.11.4 Toda a infraestrutura tecnológica implantada, implementada, provida ou instalada pela CONTRATADA deverá ser

documentada de acordo com os requisitos de documentação indicados neste termo de referência.

7.21.12 TRANSIÇÃO PARA PRODUÇÃO – GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO

7.21.12.1 Todas as mudanças na Solução devem ser agrupadas em pacotes de liberação, os quais deverão ter documentados seus componentes, passar sequencialmente por todos os ambientes de execução, ter as autorizações de publicação nos ambientes documentadas, ter rastreabilidade em relação aos requisitos e ordem de serviço que formalizou a demanda, até chegar ao ambiente de produção, mediante processo de mudança.

7.21.12.2 Deve a CONTRATADA criar procedimento que permita rastrear, para todos os componentes colocados em produção, o código fonte original versionado e a sequência de aprovações que resultou em sua colocação em produção.

7.21.13 TRANSIÇÃO PARA PRODUÇÃO – VALIDAÇÃO E TESTE DE SERVIÇO

7.21.13.1 A CONTRATADA deve elaborar plano geral de teste, que contemple os itens de software a serem produzidos no escopo dos serviços de implantação e manutenção evolutiva.

7.21.13.2 Todo elemento, antes de entrar em produção, deve ser testado, com apresentação das evidências dos testes realizados: testes unitários e funcionais de componentes individuais, testes de integração em relação ao restante da aplicação, testes de desempenho, testes de segurança, entre outros que sejam especificados pelo CONTRATANTE na abertura da OS.

7.21.13.3 Deverão ser apresentados os planos de testes, cenários testados e respectivos resultados.

7.21.14 OPERAÇÃO - GERENCIAMENTO DE EVENTO

7.21.14.1 A Solução possui funcionalidade para registrar eventos na forma de log.

7.21.14.2 Considera-se evento toda interação realizada pelo usuário em relação ao sistema (requisições de usuário) e toda ação realizada automaticamente pela Solução.

7.21.14.3 “Detectar” significa ter a capacidade de registrar todos os eventos ocorridos, inclusive com o registro dos correlacionamentos necessários.

7.21.14.4 “Ação de controle” é o conjunto de atividades, pré-configuradas na Solução, que devem ser executadas em resposta a eventos específicos ou conjunto de eventos correlacionados, a serem escolhidos pelo operador da Solução em interface específica por ela provida.

7.21.14.5 Ao desenvolver novas funcionalidades e realizar reparos no legado já existente, a CONTRATADA deve realizar correlacionamento entre eventos, determinar a ação de controle apropriada e gerar alertas, quando necessário. Devem ser tratados tanto os eventos referentes à Solução, quanto os referentes aos softwares de apoio.

7.21.14.6 Log de todos os eventos deve ser mantido disponível para consulta por meio de interface específica já existente ou criada, quando necessário e de acordo com os normativos internos e dos órgãos reguladores que tratam do registro e armazenamento de dados.

7.21.15 OPERAÇÃO - GERENCIAMENTO DE INCIDENTE

7.21.15.1 Todo erro de execução da Solução, seja provocado pela interação de usuário, seja provocado por ações automáticas do sistema, deve ser registrado. O registro deve conter, entre outras, informações sobre o usuário, processo de trabalho, identificação do componente que provocou o erro, data/hora, dados cadastrados pelo usuário na operação que provocou o erro (quando aplicável).

7.21.15.2 A CONTRATANTE possui sistema específico para atividades de gerenciamento de atendimento de incidentes onde a

CONTRATADA deverá registrar todas as informações necessárias no decorrer dos atendimentos realizados.

7.21.16 OPERAÇÃO - GERENCIAMENTO DE ACESSO

7.21.16.1 As novas funcionalidades que vierem a ser desenvolvidas devem estar integradas à solução de autenticação de acesso do CONTRATANTE, de forma a garantir aos usuários autorizados o direito de usar determinado serviço e a impedir o acesso por parte de usuário não autorizado. Todos os acessos devem ser logados, conforme descrito no adendo de segurança da informação.

7.22 TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO E TECNOLOGIA

7.22.1 A transferência de conhecimento e tecnologia consiste no fornecimento de subsídios para que as equipes técnicas da área de Tecnologia da Informação do CONTRATANTE obtenham todos os conhecimentos necessários ao perfeito entendimento (arquitetura, dados, objetos, funções, construção, instalação, manuais e padrões específicos) dos sistemas que compõem a solução objeto deste Termo de Referência.

7.22.2 A equipe técnica da CONTRATADA deverá zelar e assegurar a transferência de todo o conhecimento adquirido e produzido, relativamente a serviços em andamento ou finalizados, para o CONTRATANTE ou empresa por ele designado.

7.22.3 A transferência de conhecimento e tecnologia é obrigatória, porém, a critério do CONTRATANTE, poderá ser dispensada quando for considerada prescindível para o entendimento da solução.

7.22.4 O CONTRATANTE se compromete a disponibilizar pessoal técnico para o recebimento da transferência de conhecimento e tecnologia em data e prazo acordados com a CONTRATADA.

7.22.5 A cada 3 (três) meses, a contar do início da vigência contratual, a CONTRATADA deverá apresentar ao contratante o estado corrente da solução, contemplando, pelo menos, aspectos de negócio, como novas funcionalidades implementadas, funcionalidades atualizadas, novas regras, aspectos técnicos como chamados de incidentes técnicos mais relevantes ou

recorrentes e procedimentos necessários para o atendimento, requisições de serviço (técnicas ou de negócio) mais relevantes ou recorrentes e seus respectivos procedimentos.

7.22.6 As regras apresentadas nesta subseção são subsídios importantes para que a equipe técnica do CONTRATANTE assuma o atendimento da Solução Objeto deste Termo de Referência em casos de rescisão contratual não planejada, inatividade abrupta da contratada, dentre outros fatores que possam resultar na interrupção da prestação dos serviços pela CONTRATADA.

7.23 DO PLANO DE TRANSIÇÃO DE SERVIÇOS

7.23.1 A transição inicial ou final dos serviços se refere ao processo de absorção ou repasse, respectivamente, pelo novo fornecedor, dos conhecimentos e competências necessários à continuidade dos serviços contratados.

7.23.2 TRANSIÇÃO INICIAL DO CONTRATO

7.23.2.1 A CONTRATADA terá o prazo de até 5 (cinco) dias corridos, a contar da assinatura do contrato, para apresentar o seu Plano de Transição, a ser aprovado pelo CONTRATANTE, para início da absorção dos serviços a serem executados, evitando qualquer impacto na disponibilidade e qualidade dos serviços.

7.23.2.2 A CONTRATADA deverá iniciar em até 10 (dez) dias corridos, a contar da assinatura do contrato, a execução do Plano de Transição, previamente aprovado pelo CONTRATANTE.

7.23.2.3 A conclusão do Plano de Transição deverá ocorrer em até 20 (vinte) dias corridos, a contar da assinatura do contrato, podendo excepcionalmente ser prorrogado, desde que tecnicamente justificado e haja concordância do CONTRATANTE.

7.23.3 PLANO DE TRANSIÇÃO

7.23.3.1 O Plano e Transição deverá apresentar a estratégia e o método de trabalho da CONTRATADA para absorção dos serviços, onde deverá constar, no mínimo, os seguintes tópicos:

- f) Identificação dos profissionais da CONTRATADA envolvidos na transição, seus papéis e responsabilidades;
- g) Cronograma identificando as tarefas, recursos e marcos de referência;
- h) Estrutura e atividades de gerenciamento da transição, as regras propostas de relacionamento da CONTRATADA com o CONTRATANTE e com a atual prestadora de serviços, e os níveis de serviços propostos.
- i) Plano de gerenciamento de riscos, de contingência e de acompanhamento da transição;
- j) Estratégia de recuperação da documentação e/ou atualização da documentação dos sistemas/projetos, quando for o caso;
- k) Descrição de como se dará a customização de seus processos, metodologias, ferramentas e fluxo de atendimento durante a transição;
- l) Disponibilização de ferramentas de acompanhamento do processo de transição pelo CONTRATANTE, em todas as suas fases;
- m) Solicitação do cadastramento e regularização dos acessos lógicos dos profissionais da CONTRATADA aos ambientes do CONTRATANTE, com as devidas permissões de acessos e perfis de usuário adequados aos serviços, antes da emissão do Termo de Compromisso de Confidencialidade.

7.23.3.2 A cada mês de atraso para conclusão do processo de transição, a CONTRATADA haverá desconto de 2% (dois por cento) sobre o valor mensal fixo do Pacote Mensal de Serviços.

7.23.3.3 A aplicação dos fatores de níveis mínimos de serviço previstos no acordo de nível de serviço, bem como as respectivas sanções administrativas, ocorrerá somente após a conclusão do Plano de Transição, mesmo que haja prorrogação de prazo, não estando dispensada, contudo, a apuração dos indicadores do acordo de nível de serviço durante este período.

7.23.3.4 TRANSIÇÃO FINAL DO CONTRATO

- a) A transferência de todo conhecimento adquirido ou desenvolvido, bem como toda informação produzida e/ou utilizada para a execução dos serviços contratados deverão ser disponibilizadas por meio de um Plano de Transição, endereçando todas as atividades necessárias para a completa transição.
- b) O Plano de Transição deverá ser entregue pela CONTRATADA no prazo de 1 (um) mês antes do término da vigência do contrato, ou a qualquer tempo, por solicitação do CONTRATANTE, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias corridos.
- c) O plano deverá identificar todos os compromissos, projetos, papéis, responsabilidades, artefatos, tarefas, data de início e prazo da transição, bem como todos os envolvidos com a transição, e ter a aprovação formal do CONTRATANTE.
- d) Será de inteira responsabilidade da CONTRATADA a execução do Plano de Transição, bem como a garantia do repasse bem-sucedido de todas as informações necessárias para a continuidade dos serviços pelo CONTRATANTE, ou empresa por este designada.
- e) Durante o tempo requerido para desenvolver e executar o Plano de Transição, a CONTRATADA deve se responsabilizar pelo esforço que necessite dedicar à tarefa para completar a transição, sem custo adicional para o CONTRATANTE.
- f) Todo o conhecimento adquirido ou desenvolvido, bem como toda informação produzida e/ou utilizada para a execução dos serviços contratados deverão ser disponibilizados ao CONTRATANTE ou a empresa por este designada durante a execução do Plano de Transição.

8. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

8.1 A presente contratação possui mecanismos que possibilitam ao CONTRATANTE remunerar a CONTRATADA na medida do cumprimento dos Níveis Mínimos de

Serviço (NMS), de forma a assegurar que os pagamentos sejam vinculados aos resultados entregues.

8.2 O CONTRATANTE utilizará indicadores e parâmetros para avaliar o desempenho da CONTRATADA em relação ao objeto contratual, regulamentando os níveis mínimos de qualidade dos serviços que necessita, a fim de garantir aos clientes do CONTRATANTE o funcionamento constante de seus serviços, com qualidade. Neste sentido:

8.3 A CONTRATADA assume a inteira responsabilidade pelo funcionamento e disponibilidade da Solução contratada, dentro de sua fronteira de atuação, e reconhece que o não atendimento dos níveis de serviços contratados pode resultar em impacto adverso e relevante nos negócios e nas operações do CONTRATANTE;

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

8.5 Para cada O.S. ou etapa ou fase de O.S., será calculado o fator de atendimento do nível de serviço pela fórmula adiante. Quando resultar em número negativo, o fator de atendimento da Ordem de Serviço (ou etapa ou fase de O.S.) será considerado zero.

$$FA = 1 - \sum(FI)$$

Onde: FA representa o fator de atendimento da O.S. ou etapa ou fase de O.S., e $\sum(FI)$ representa o somatório dos respectivos fatores de impacto, conforme especificados neste documento.

8.6 Para efeito de aplicação do fator de atendimento tratado neste Documento, considera-se valor final da O.S. ou da etapa ou da fase de O.S. a última estimativa ou a última medição devidamente aprovada pelo CONTRATANTE, a que for mais recente, ou ainda a contagem realizada exclusivamente pelo CONTRATANTE, caso a contagem estimativa ou a medição realizada pela CONTRATADA não tenha sido aprovada. Em quaisquer dessas hipóteses, consideram-se apenas as etapas ou fases em apuração.

8.7 No contexto no item anterior, o valor obtido para a O.S. ou etapa ou fase de O.S. deverá ser multiplicado pelo fator de atendimento do nível de serviço, de forma que esse resultado corresponderá ao valor final a ser pago pela Ordem de Serviço (ou etapa ou fase de O.S.). A aplicação desse fator, por O.S. ou etapa ou fase de O.S.,

deve ser feita conforme apresentado na “Tabela 1 – Resumo da aplicação do fator de atendimento da O.S., etapa ou fase de O.S.”.

$$\text{VOSF} = \text{OS} * \text{FA}$$

Onde:

VFOS= Valor Final da Ordem de Serviço (após a aplicação do fator de atendimento)

FA= representa o fator de atendimento da O.S. ou etapa ou fase de O.S.

OS = Valor de pontos de função da Ordem de Serviço apurada

8.8 Os fatores de impacto deixarão de ter seu valor atualizado a partir do momento que incidir multa contratual com o mesmo motivo de incidência do fator de impacto. O valor a ser pago pela O.S. ou etapa ou fase, caso o serviço seja concluído e aceito sem ressalvas, será calculado pelo último fator de impacto calculado, antes do início da aplicação da multa.

8.9 Os níveis mínimos de serviço exigidos no Contrato e os respectivos fatores de impacto decorrentes do não atendimento em sua plenitude são apresentados nas tabelas a seguir. Além dos níveis mínimos de serviço estabelecidos nessas tabelas, que podem variar em função do tipo da O.S., são ainda aplicáveis os demais níveis mínimos de serviços contratualmente estabelecidos.

Tipo de O.S.	Aplicação do fator de atendimento da O.S., etapa ou fase de O.S.
Desenvolvimento ou Manutenção realizada pela Fábrica de Software	Os fatores de impacto e NMS são os definidos na Tabela 2 deste documento, que devem ser aplicados para cada etapa ou fase da O.S. ou à sua totalidade, dependendo do critério usado na abertura da Ordem de Serviço. Os prazos de contagem, planejamento e execução são os definidos na Tabela 3 deste documento.

Tabela 1 – Resumo da aplicação do fator de atendimento da O.S., etapa ou fase de O.S.

8.10 NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO PARA TODOS OS TIPOS DE ORDEM DE SERVIÇO

Indicador	Nível Mínimo de Serviço	Fator de Impacto (FI)
Tempestividade da CONTRATADA na Reunião de Abertura de O.S. ou etapa de O.S.	Dois dias úteis após convocação da CONTRATADA, salvo se prazo superior houver sido estabelecido pelo CONTRATANTE na convocação.	0,005 por dia útil de atraso na disponibilização do profissional, nos termos deste Termo de Referência.
Tempestividade na entrega do planejamento da O.S. pela CONTRATADA	– Para as O.S. de responsabilidade da Contratada em sua Fábrica de Software , serão considerados os prazos máximos para planejamento definidos na Tabela 03 .	0,005 por dia útil de atraso na apresentação do planejamento, nos

		termos deste Termo de Referência.
Número de rejeições do planejamento da O.S.	Não será admitida rejeição para planejamento de O.S.	0,005 para cada rejeição parcial.
Número de rejeições para atendimento de O.S.	Não será admitida rejeição para atendimento de O.S.	0,01 para cada rejeição parcial.
Tempestividade na conclusão da O.S.	Conforme cronograma aprovado para a O.S.	0,005 por dia útil de atraso, até o limite máximo de atraso para aplicação de multa.
Qualidade do Produto Final	A tolerância é de no máximo 2 (dois) defeitos em homologação a cada 100 PF entregues, ou, equivalentemente, 1 (um) defeito em homologação a cada 50 PF entregues.	Se $D > 2 \times PF/100$, então: $FI = (D - 2 \times PF/100) \times 0,005$; Senão: $FI = 0$ (zero); Onde: FI = Fator de impacto; D = Quantidade de defeitos em homologação; PF = Quantidade de Pontos de Função da O.S. ou etapa ou fase da O.S.

Tabela 2 – Níveis mínimos de serviço para todas as O.S.

8.11 NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO PARA O.S. ATENDIDA PELA FÁBRICA DA SOFTWARE – PROJETOS TRADICIONAIS

Tamanho do Projeto Pontos de Função (PF)	Prazo para Contagem Estimada (dias úteis)	Prazo Máximo para Planejamento (dias úteis)	Prazo Máximo de Execução (dias úteis)
Até 20	2	2	18
De 21 a 30	2	3	27
De 31 a 40	2	3	36
De 41 a 50	3	5	45
De 51 a 60	3	5	54
De 61 a 70	3	7	63
De 71 a 84	3	7	70
De 85 a 99	5	7	78
100 ou mais	5	10	T = ARRED($P^{0,35} \times 21$), onde: T = Tempo Máximo em dias úteis; P = Tamanho do Projeto em Pontos de Função; ARRED é o arredondamento da expressão usando a função ARRED() do MS Excel, com nenhuma casa decimal.

Tabela 3 – Prazos para O.S. atendida pela Fábrica de Software da CONTRATADA.

8.12 ATENDIMENTOS PERTINENTES AOS SERVIÇOS DE LICENCIAMENTO/LICENÇA DE USO (SUSTENTAÇÃO, MANUTENÇÃO LEGAL E

8.13 Por esse Serviço, desde que as solicitações do CONTRATANTE tenham sido efetivamente atendidas no período de apuração em questão, será realizado pagamento mensal fixo, considerando-se o cenário em que a CONTRATADA tenha cumprido os respectivos níveis mínimos de serviço estabelecidos na Seção sobre os Níveis Mínimos de Serviço (NMS). Havendo descumprimento desses níveis mínimos de serviço, o valor mensal, correspondente a esse Serviço de Suporte Técnico Especializado será abatido por valores de redução calculados conforme critérios estabelecidos.

8.14 Os atendimentos realizados pela equipe da CONTRATADA alocada nas dependências do CONTRATANTE serão classificados em níveis de severidade, os quais serão atribuídos pelo CONTRATANTE conforme os seguintes os níveis:

8.14.1 Nível 1 – Prioridade Alta: Nível de Severidade Grave

8.14.1.1 Falhas de Sistema que prejudiquem o processamento ou que impossibilitem o uso correto de alguma funcionalidade ou que impeçam a conferência de dados ou que afetem informações contidas em Sistema ou que inviabilizem o cumprimento de repasses de informações legais.

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

8.14.2 Nível 2 – Prioridade Média: Nível de Severidade Médio

8.14.2.1 Este nível é considerado para problemas que não se enquadrem nas condições descritas na alínea anterior, mas que afetem o padrão de qualidade da Solução ou do serviço que esta entrega, como no caso de lentidão de Sistema, dentre outros.

8.14.2.2 O prazo para a CONTRATADA disponibilizar a solução de contorno é de até 2 (dois) dias úteis, contados a partir da data da

abertura do chamado técnico. E o prazo para a CONTRATADA disponibilizar a solução definitiva é de até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data da abertura do chamado técnico.

8.14.3 Nível 3 – Prioridade Baixa: Nível de Severidade Leve

8.14.3.1 Requisições ou então falhas que não se enquadrem nas condições descritas nas duas alíneas anteriores.

8.14.3.2 Em caso de requisições legais, isto é, aquelas informadas pelo CONTRATANTE como sendo oriundas de requisição legal, tais como relatórios solicitados pela auditoria do BACEN, dentre outros casos que não requeiram serviço de Manutenção, o prazo para a CONTRATADA concluir o atendimento é de até 7 (sete) dias úteis, contados a partir da data de abertura do CHAMADO TÉCNICO.

8.14.3.3 Em caso de requisições legais, isto é, aquelas informadas pelo CONTRATANTE como sendo oriundas de requisição legal, tais como relatórios solicitados pela auditoria do BACEN, dentre outros casos que requeiram serviço de Manutenção, o prazo para a CONTRATADA concluir o atendimento deverá ser de até 48 horas úteis antes da conclusão do prazo legal estabelecido, contados a partir da data de abertura do CHAMADO TÉCNICO.

8.14.3.4 Em caso de requisição comum, isto é, aquela que não se enquadre na condição do parágrafo acima, o prazo para a CONTRATADA concluir o atendimento é de até 15 (quinze) dias úteis, contados a partir da data de abertura do CHAMADO TÉCNICO.

8.14.3.5 Em caso de falhas de Nível 3, o prazo para a CONTRATADA disponibilizar a solução de contorno é de até 7 (sete) dias úteis, contados a partir da data da abertura do CHAMADO TÉCNICO. Ainda para falhas de Nível 3, o prazo para a CONTRATADA disponibilizar a solução definitiva é de até 15 (quinze) dias úteis, contados a partir da data de abertura do CHAMADO TÉCNICO.

8.14.3.6 Para o atendimento de qualquer demanda pertinente aos serviços de Suporte Técnico Especializado, salvo para os serviços de Manutenção Adaptativa, Preventiva e Perfectiva, serão considerados os prazos definidos nas alíneas do item anterior, com base nos quais serão aplicados os fatores de impacto (FI) discriminados nas Tabelas 4, 5, 6 e 7, a seguir, os quais incidirão sobre o valor mensal.

Demandas de Nível 1					
Atraso na Solução de Contorno	Fator de Impacto	Atraso na Solução Definitiva	Fator de Impacto	Limite da Glosa	Limite Total Glosa
de 1 a 24 horas	0,005 por hora de atraso	de 1 a 3 dias corridos	0,01 por dia corrido de atraso	3,000%	15%

Tabela 4 – Fator de impacto em razão de atraso no atendimento de demandas de Nível 1

Demandas de Nível 2					
Atraso na Solução de Contorno	Fator de Impacto	Atraso na Solução Definitiva	Fator de Impacto	Limite da Glosa	Limite Total Glosa
de 1 a 3 dias corridos	0,005 por dia corrido de atraso	de 1 a 7 dias corridos	0,004 por dia corrido de atraso	2,800%	4,300%

Tabela 5 – Fator de impacto em razão de atraso no atendimento de demandas de Nível 2

Falhas de Nível 3					
Atraso na Solução de Contorno	Fator de Impacto	Atraso na Solução Definitiva	Fator de Impacto	Limite da Glosa	Limite Total Glosa
de 1 a 7 dias corridos	0,0025 por dia corrido de atraso	de 1 a 15 dias corridos	0,002 por dia corrido de atraso	3,000%	4,750%

Tabela 6 – Fator de impacto para atrasos na entrega de solução para demandas de Nível 3

Requisições

Atraso no atendimento de Requisição Legal	Fator de Impacto	Atraso no atendimento de Requisição Comum	Fator de Impacto	Limite da Glosa	Limite Total Glosa
de 1 a 7 dias corridos	0,0025 por dia corrido de atraso	de 1 a 30 dias corridos	0,001 por dia corrido de atraso	3,000%	4,750%

Tabela 7 – Fator de impacto em razão de atraso no atendimento de demandas de requisição

8.15 A cada período de apuração, o valor do Pacote Mensal de Serviços afetado pelo somatório dos Fatores de Impacto (FI) apurados no período em questão, aplicados cumulativamente, de modo que o valor final a ser faturado pela CONTRATADA em função do Pacote Mensal de Serviços será conforme abaixo:

$$V = P \times [1 - (\sum FI)], \text{ onde:}$$

V: Valor final a ser pago pelo Pacote Mensal de Serviços com aplicação de Fatores de Impacto;

P: Valor mensal do Pacote Mensal de Serviços, porém sem aplicação de Fatores de Impacto;

\sum FI: Este termo corresponde ao somatório dos fatores de impacto de todas as demandas que sofreram atraso dentro do período de apuração, calculados conforme Tabelas 5, 6, 7 e 8;

8.16 NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO PARA SOBREAVISO

8.16.1A cada dia em que houver duas ou mais tentativas de acionamento fracassadas por falta de atendimento da CONTRATADA, serão calculados fatores de redução conforme regra na tabela abaixo, de forma que a soma desses fatores de redução, acumulados dentro do período de apuração a ser faturado, corresponderá ao Fator de Impacto de Sobreaviso referente a prestação deste serviço.

Quantidade de tentativas de acionamento de sobreaviso fracassadas por falta de atendimento da CONTRATADA em uma mesma data	Fator de redução para o dia da ocorrência
Menos de 02 (duas) tentativas fracassadas	0 (zero)
De 02 (duas) a 04 (quatro) tentativas fracassadas	0,005
De 05 (cinco) a 07 (sete) tentativas fracassadas	0,01
De 08(oito) a 10 (dez) tentativas fracassadas	0,015

Tabela 8 – Critério de cálculo do fator de redução para cada dia do período de apuração.

8.16.2Para ilustrar a regra definida no item anterior, é apresentado abaixo um exemplo hipotético demonstrando a apuração relacionada aos dias em que tenha havido 03 (três) ou mais tentativas fracassadas de acionamento por falta de atendimento da CONTRATADA.

Data	Quantidade de tentativas fracassadas	Fator de Redução
27/12/2023	2	0,005
28/12/2023	7	0,01
29/12/2023	9	0,015
Fator de Impacto de Sobreaviso (FI_{sob})		0,03 (= 0,005+0,01+0,015)

Tabela 10 – Exemplo de aplicação da regra do item 8.19

$$V = P \times [1 - (FI_{sob})], \text{ onde:}$$

V: Valor final a ser pago pelo Serviço de Sobreaviso e Horas de Acionamento;

P: Valor mensal do Serviço de Sobreaviso e Horas de Acionamento, porém sem aplicação de Fatores de Impacto;

Flsob: Este termo é calculado conforme critério apresentado no item 8.19.

8.16.3 Os atendimentos realizados pela equipe da CONTRATADA referentes ao Monitoramento Proativo Remoto seguirão os prazos atribuídos pelo CONTRATANTE conforme abaixo:

8.16.3.1 Nível 1 – Prioridade Alta: Nível de Severidade Grave

a) Falhas que prejudiquem o processamento ou que impossibilitem o uso correto de alguma funcionalidade ou que impeçam a conferência de dados ou que afetem informações contidas em Sistema ou que inviabilizem o cumprimento de repasses de informações legais.

b) No caso de problemas no contexto da solução de mensageria SPI, o prazo para a CONTRATADA disponibilizar a solução de contorno é de até 3 (três) horas contadas a partir da hora da ocorrência do problema. E o prazo para a CONTRATADA disponibilizar a solução definitiva é de até 72 (setenta e duas) horas, contadas a partir da hora de registro da ocorrência.

c) No caso de problemas envolvendo integração com outras soluções, que não estejam no escopo de atendimento da CONTRATADA, o prazo para a CONTRATADA notificar o CONTRATANTE sobre o problema é de até 3 (três) horas contadas a partir da hora de registro da ocorrência.

8.16.3.2 Nível 2 – Prioridade Média: Nível de Severidade Médio

a) Este nível é considerado para problemas que não se enquadrem nas condições descritas na alínea anterior, mas que afetem o padrão de qualidade da Solução ou do serviço que esta entrega, como no caso de lentidão de Sistema, dentre outros.

b) No caso de problemas no contexto da solução de mensageria SPI, o prazo para a CONTRATADA disponibilizar a solução de contorno é de até 2 (dois) dias úteis, contadas a partir da data de ocorrência do problema. E o prazo para a CONTRATADA disponibilizar a solução definitiva é de até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de ocorrência do problema.

c) No caso de problemas envolvendo integração com outras soluções, que não estejam no escopo de atendimento da CONTRATADA, o prazo para a CONTRATADA notificar o CONTRATANTE sobre o problema é de até 2 (dois) dias úteis, contadas a partir da data de ocorrência do problema.

d) Nível 3 – Prioridade Baixa: Nível de Severidade Leve

e) Problemas que não se enquadrem nas condições descritas nas duas alíneas anteriores.

f) No caso de problemas no contexto da solução de mensageria SPI, o prazo para a CONTRATADA disponibilizar a solução de contorno é de até 7 (sete) dias úteis, contados a partir da data de registro do problema. O prazo para a CONTRATADA disponibilizar a solução definitiva é de até 15 (quinze) dias úteis, contados a partir da data de registro do problema.

g) Para os atendimentos de qualquer demanda pertinente ao serviço de Monitoramento Proativo Remoto, que envolvam falhas no contexto da solução de mensageria SPI, serão considerados os prazos definidos nas alíneas do item anterior, com base nos quais serão aplicados os fatores de impacto (FI) discriminados nas Tabelas 11, 12, e 13, a seguir, os quais incidirão sobre o valor mensal.

Demandas de Nível 1					
Atraso na Solução de Contorno/Notificação	Fator de Impacto	Atraso na Solução Definitiva	Fator de Impacto	Limite da Glosa	Limite Total Glosa
de 1 a 24 horas	0,005 por hora de atraso	de 1 a 3 dias corridos	0,01 por dia corrido de atraso	3,000%	15%

Tabela 11 – Fator de impacto em razão de atraso no atendimento de demandas de Nível 1

Demandas de Nível 2					
Atraso na Solução de Contorno/Notificação	Fator de Impacto	Atraso na Solução Definitiva	Fator de Impacto	Limite da Glosa	Limite Total Glosa
de 1 a 3 dias corridos	0,005 por dia corrido de atraso	de 1 a 7 dias corridos	0,004 por dia corrido de atraso	2,800%	4,300%

Tabela 12 – Fator de impacto em razão de atraso no atendimento de demandas de Nível 2

Falhas de Nível 3					
Atraso na Solução de Contorno/Notificação	Fator de Impacto	Atraso na Solução Definitiva	Fator de Impacto	Limite da Glosa	Limite Total Glosa
de 1 a 7 dias corridos	0,0025 por dia corrido de atraso	de 1 a 15 dias corridos	0,002 por dia corrido de atraso	3,000%	4,750%

Tabela 13 – Fator de impacto para atrasos na entrega de solução para demandas de Nível 3

h) A cada 4 (quatro) meses de vigência do Contrato será efetuada a avaliação dos limites em vigor para os indicadores de níveis de

serviço. Caso seja identificada a necessidade de alteração dos limites de desempenho, estes poderão ser modificados em comum acordo entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA.

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

9. REQUISITOS DE HABILITAÇÃO

9.1 DOCUMENTOS COMPROBATÓRIOS DOS CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE

9.1.1 As empresas credenciadas deverão observar os critérios de sustentabilidade estabelecidos pelo Banco, nos termos do art. 28, do Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará, através da Declaração constante no ADENDO II – MODELO DE DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DAS CONDIÇÕES DE SUSTENTABILIDADE deste TR, que deverá ser apresentado juntamente com os documentos de habilitação.

9.2 QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO FINANCEIRA

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

9.2.1.1 Certidão negativa de feitos sobre falência, expedida pelo cartório distribuidor da comarca da sede da pessoa jurídica, somente será aceita com o prazo máximo de 90 (noventa) dias, contados da data de sua emissão.

a) Agente econômico em recuperação judicial ou extrajudicial pode participar deste processo, desde que atenda às condições para comprovação da capacidade econômica e financeira previstas no TR.

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

a) Para Sociedades Anônimas, cópia autenticada da publicação do balanço em diário oficial ou jornal de grande circulação da sede da empresa Licitante;

b) Para as Sociedades Limitadas e demais empresas, cópias legíveis e autenticadas das páginas do livro diário, onde foram transcritos o balanço patrimonial e a demonstração do resultado do último exercício social, com os respectivos termos de abertura e de encerramento registrados na Junta Comercial; OU no caso de empresas com obrigatoriedade por lei de Registro de suas demonstrações em outros órgãos, deverá apresentar tais demonstrações registradas em tais órgãos;

c) Demonstrações contábeis elaboradas via escrituração contábil digital, através do Sistema Público de Escrituração Digital – SPED. Os tipos societários obrigados e/ou optantes pela Escrituração Contábil Digital – ECD, consoante disposições contidas no Decreto nº 6.022/2007, regulamentado através da IN nº 2003/2021 da RFB e alterações, apresentarão documentos extraído do Sistema Público de Escrituração Digital – SPED na seguinte forma:

I. Recibo de Entrega de Livro Digital transmitido através do Sistema Público de Escrituração Digital – SPED, nos termos do decreto 8.683/2016, desde que não haja indeferimento ou solicitação de providências;

II. Termos de Abertura e Encerramento do Livro Diário Digital extraídos do Sistema Público de Escrituração Digital – SPED;

III. Balanço e Demonstração do Resultado do Exercício extraídos do Sistema Público de Escrituração Digital – SPED.

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

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

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

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

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

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

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

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

d) Nos casos de consórcios, cada um dos consorciados devem apresentar a integralidade dos documentos sobre as condições econômicas e financeiras exigidas no TR.

9.3 ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

9.3.1 Atestado (ou declaração) de capacidade técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a Licitante tenha

realizado atendimentos de suporte técnico sobre o sistema a ser disponibilizado pelo Licitado.

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

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

9.3.3 A Licitante deverá apresentar, no ato de habilitação, declaração de que dispõe ou disporá, até o dia da contratação, de profissionais com os perfis descritos neste TR. Somente no ato da contratação é que a empresa deverá comprovar o vínculo.

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

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

9.3.6 Não serão considerados conjuntamente atestados emitidos por empresas subsidiárias, controladas ou coligadas à Licitante para fins de habilitação.

9.3.7 A Licitante deverá apresentar, por meio de documento descritivo técnico devidamente timbrado por esta e com reconhecimento de firma também, política de atendimento que demonstre o cumprimento dos quesitos fundamentais definidos pela biblioteca ITIL, considerando pelo menos os seguintes processos:

- Desenho – Gerenciamento do Nível de Serviço;
- Desenho – Gerenciamento da Disponibilidade;
- Desenho – Gerenciamento da Capacidade;
- Desenho – Gerenciamento de Segurança da Informação;
- Desenho – Gerenciamento da Continuidade de Serviço;
- Transição para Produção – Gerenciamento de Mudança;
- Transição para Produção – Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço;
- Transição para Produção – Gerenciamento de Liberação e Implantação;
- Transição para Produção – Validação e Teste de Serviço;
- Operação – Gerenciamento de Evento;
- Operação – Gerenciamento de Incidentes;
- Operação – Gerenciamento de Requisição;
- Operações – Gerenciamento de Acesso.

9.3.8 Deverá ser apresentado atestado (ou declaração) de capacidade técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, nacional ou estrangeira, em nome do profissional, que comprove a execução de serviços de suporte referente ao objeto desse documento pelo período de mínimo de 01 (um) ano. A comprovação pode ser realizada por mais de uma declaração, de pessoa jurídica diferente, caso o profissional não tenha obtido o tempo de experiência exigido em uma única empresa.

9.3.9 Caso a declaração a ser apresentada seja expedida pela própria Licitante, a comprovação deverá ser realizada via contrato de trabalho.

10. DA ADJUDICAÇÃO DO OBJETO

10.1 A adjudicação será global.

10.2 DA JUSTIFICATIVA PELA FORMA DE ADJUDICAÇÃO

10.2.1 Adjudicação global serve para garantir tempos mínimos de indisponibilidade e reduzir impactos burocráticos entre as etapas deste processo, é fundamental a adjudicação Global, possibilitando melhor integração e maior qualidade nas respostas para as necessidades dos serviços de mensageria

10.2.2 A adjudicação Global permite a redução nos custos de infraestrutura, conseguindo ter mais de um módulo na mesma infraestrutura.

10.2.3 Manutenção de segurança são simplificadas, pois as soluções podem compartilhar certificados para os sistemas que estão no mesmo servidor. E os sistemas que estão em servidores diferentes, a exportação e importação de um certificado de um sistema para outro se torna mais fácil e ágil sem mobilização de vários setores.

DAS CONDIÇÕES DE CONTRATAÇÃO

11.1 A CONTRATADA será convocada pela CONTRATANTE para assinar o Contrato, tendo o prazo de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento da notificação, para comparecer à Administração, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das penalidades previstas cabíveis.

11.2 Deverá apresentar os documentos comprobatórios de declarações que foram exigidos da CONTRATADA na qualificação técnica, bem como demais exigências legais.

11.3 A recusa injustificada da CONTRATADA em assinar o CONTRATO no prazo acima estabelecido caracteriza descumprimento total da obrigação, sujeitando-se às sanções legalmente cabíveis.

11.4 Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do Termo de Contrato, a Administração poderá encaminhá-lo para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR) ou meio eletrônico, para que seja assinado no prazo de 05 (cinco) dias, a contar da data de seu recebimento.

- 11.5** O prazo previsto para assinatura poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração.
- 11.6** Previamente à contratação, a Administração realizará consulta online ao SICAF, para identificar possível proibição de contratar com o Poder Público e verificar a manutenção das condições de habilitação, nos termos do artigo 3º, § 1º, da IN SLTI/MPOG nº 02, de 11/10/2010, cujos resultados serão anexados aos autos do processo.
- 11.7** Na hipótese de irregularidade do registro no SICAF, o contratado deverá regularizar a sua situação perante o cadastro no prazo de até 05 (cinco) dias, sob pena de aplicação das penalidades previstas neste Termo de Referência e Anexos.
- 11.8** Analista para prestação de SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO PRESENCIAL
- 11.8.1 A Licitante deve comprovar que o profissional que prestara o suporte in loco, possui formação mínima, graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, ou graduação em qualquer curso de nível superior acompanhado de certificado ou diploma de curso de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas, comprovados mediante diploma e/ou certificado fornecido por instituição de Ensino Superior reconhecida pelo Ministério da Educação.
- 11.8.2 A Licitante deve comprovar que o profissional que prestara o suporte in loco, possui formação mínima, graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, ou graduação em qualquer curso de nível superior acompanhado de certificado ou diploma de curso de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas, comprovados mediante diploma e/ou certificado fornecido por instituição de Ensino Superior reconhecida pelo Ministério da Educação.
- 11.8.3 A comprovação deverá ser realizada no momento da assinatura do contrato.

DA GARANTIA

12.1 DA GARANTIA CONTRATUAL

12.1.1 A CONTRATADA deverá apresentar ao CONTRATANTE, no prazo máximo de dez dias úteis, contados da data da assinatura do instrumento de contrato, comprovante de prestação de garantia de execução correspondente a 5% do valor do contrato, cabendo-lhe optar entre as modalidades caução em dinheiro, seguro-garantia ou fiança bancária.

12.1.2 Os prazos das garantias contratuais apresentadas pela contratada (seguro, fiança ou caução) deverão ser ampliados até que sejam cumpridas as obrigações que ensejam a liberação das garantias. Assim sendo, caso os serviços a serem prestados se estendam além do previsto, deverá a CONTRATADA, em até cinco dias antes do término do prazo da garantia, apresentar nova garantia com prazo de expiração compatível com o novo prazo provável de término do serviço.

12.1.3 A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deve assegurar o pagamento de prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e multas moratórias e compensatórias aplicadas pelo CONTRATANTE à CONTRATADA;

12.1.4 A inobservância do prazo fixado para a apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).

12.1.5 O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza o CONTRATANTE a:

12.1.5.1 Promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas obrigações, aplicando, se for o caso, a hipótese de dispensa de licitação prevista no inciso VI do Artigo 29 da Lei n. 13.303/2016; ou

12.1.5.2 Reter o valor da garantia dos pagamentos eventualmente devidos à CONTRATADA até que a garantia seja apresentada.

12.1.6 No caso de rescisão contratual por culpa exclusiva da CONTRATADA, após o exercício de ampla defesa e contraditório por parte desta, o valor da garantia reverterá em favor do CONTRATANTE a fim de sanar prejuízos apurados, sem prejuízo da cobrança de indenização por perdas e danos porventura causados ao CONTRATANTE.

12.1.7 Em caso de reajuste, o valor da garantia de execução deverá ser revisto para se adequar à nova realidade do contrato.

12.1.8 A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger o período de vigência do contrato, respeitadas as liberações previstas neste documento.

12.1.9 A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

- a) prejuízo advindo do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- b) prejuízos causados ao CONTRATANTE ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- c) as multas moratórias e punitivas aplicadas pelo CONTRATANTE à CONTRATADA;
- d) obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não honrada pela CONTRATADA.

12.1.10 Caso o valor da garantia seja utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data em que for notificada.

12.1.11 O CONTRATANTE não executará a garantia na ocorrência de uma ou mais das seguintes hipóteses:

- a) caso fortuito ou força maior;
- b) alteração, sem prévia anuência da seguradora, das obrigações contratuais;
- c) descumprimento das obrigações pela CONTRATADA decorrentes de atos ou fatos praticados pela Administração;
- d) atos ilícitos dolosos praticados por empregados da Administração.

12.1.12 Cabe ao próprio CONTRATANTE apurar a isenção da responsabilidade prevista nas alíneas acima, não sendo a entidade garantidora parte no processo instaurado pelo CONTRATANTE.

12.1.13 Será considerada extinta a garantia:

- a) Com a devolução da apólice, carta de fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do CONTRATANTE, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato;
- b) No término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros.
- c) A perda da garantia em favor do CONTRATANTE, por inadimplemento das obrigações contratuais, far-se-á de pleno direito, independentemente de qualquer procedimento judicial ou extrajudicial e sem prejuízo das demais sanções previstas no contrato.

12.2 DA GARANTIA DO OBJETO

12.2.1 A CONTRATADA deverá prestar ampla garantia contratual a todos os produtos entregues e serviços prestados, em todo o ambiente de execução, durante toda a vigência contratual, contados do recebimento definitivo pelo CONTRATANTE do produto ou serviço, corrigindo qualquer vício ou problema encontrado, sem qualquer ônus para o CONTRATANTE.

12.2.2 Será considerado vício do produto ou serviço, entre outras situações estabelecidas em lei, o não atendimento dos requisitos tratados nos anexos do TR (requisitos de documentação, requisitos funcionais, requisitos tecnológicos e arquiteturas, requisitos de segurança, requisitos de usabilidade, requisitos de tratamento da OS, requisitos referentes ao tempo de resposta da aplicação), dos requisitos especificamente considerados na abertura da OS e dos níveis de serviço estabelecidos.

12.2.3 A garantia técnica se estenderá por até 90 (noventa) dias após o término de vigência do Contrato. No período de garantia do objeto, a CONTRATADA deverá corrigir vícios ou falhas detectadas em serviços realizados ou em produtos colocados em produção antes do término da vigência contratual ou que tenham surgido em decorrência de ação corretiva realizada pela própria CONTRATADA, inclusive nos casos em que essa ação tenha ocorrido durante esse período de garantia. A não correção dos vícios

ou problemas detectados dentro da garantia técnica prorrogará automaticamente seu prazo por mais 90 (noventa) dias, até que todos os vícios e problemas sejam resolvidos.

DA ENTREGA

13.1 Após a assinatura do Contrato, a empresa será convocada para a Reunião de Abertura do Contrato, a ocorrer de forma presencial ou por teleconferência, sendo o marco formal para início das atividades da CONTRATADA, da qual deverá participar o Preposto da empresa sendo este o responsável pela abertura da O.S. de Planejamento Inicial do Contrato. Na referida reunião a CONTRATANTE apresentará à CONTRATADA o gestor do Contrato, os agentes de fiscalização (fiscais) da área de TI, da área demandante e administrativo, bem como prestará informações sobre os ambientes de execução instalados nas dependências do CONTRATANTE, dentre outras coisas necessárias à interação contratual entre as partes.

13.2 Na Reunião de Abertura do Contrato, a CONTRATADA informará ao CONTRATANTE os endereços de e-mail e os números de telefone que deverão ser utilizados para acionamento da equipe responsável pelas atividades de Planejamento Inicial do Contrato, o qual deverá contemplar os canais disponibilizados para solicitação de serviços em regime de Sobreaviso, dentre outros aspectos necessários à execução.

13.3 AQUISIÇÃO DE LICENÇA DE USO

13.3.1 Na O.S de Implantação da Aquisição das Licenças de Uso serão disponibilizados todos os entregáveis, cronograma e documentos em suas respectivas fases a serem entregues pela Contratada ao disponibilizar ao Contratante, conforme abaixo:

13.3.1.1 Fase 1 – Planejamento: Esta etapa estará concluída quando o documento com as informações sobre a citada Gestão de Projeto for entregue ao CONTRATANTE; quando houver a confirmação de todos os requisitos necessários à execução do Projeto de Implantação e quando os procedimentos e datas forem acordados entre a CONTRATADA e o CONTRATANTE, com o Termo de Recebimento Parcial assinado, esta etapa deve ser

concluída como no máximo 20 (vinte) dias corridos após assinatura do contrato.

13.3.1.2 Fase 2 – Suporte as Instalações: Esta etapa estará concluída após a instalação evidenciada pelos testes das funções básicas acordadas na reunião de planejamento e materializada em relatório sobre as instalações a ser entregue conjuntamente com o Termo de Recebimento Parcial assinado e seu prazo de entrega é 20 (vinte) dias corridos após a conclusão da Fase 1 – Planejamento.

13.3.1.3 Fase 3 – Suporte à Customização, Parametrização e Migração de Versões e de Dados e Operação Assistida: Esta etapa estará concluída após a entrega de relatório de evidência de implementação de procedimentos e melhorias, migração de dados, de versão e testes de funções básicas a serem entregues conjuntamente com o Termo de Recebimento Parcial assinado, esta etapa estará concluída em até 60 (sessenta) dias corridos após a conclusão da Fase 2 – Suporte as Instalações.

13.3.1.4 Fase 4 – Rollout: Esta etapa estará concluída após a entrega de relatório de evidenciação de rollout e testes de funções básicas a ser entregue conjuntamente com o Termo de Recebimento Parcial assinado, esta etapa estará concluída em até 30 (trinta) dias após a conclusão da Fase 3 – Suporte à Customização, Parametrização e Migração de Versões e de Dados e Operação Assistida

13.3.2 Os Pagamentos Mensais da licença de uso iniciarão após a Fase de Implantação ser declarada 100% concluída ou imediatamente, no caso da CONTRATADA ser a atual prestadora dos serviços, cujas Fases acima demonstradas serão desnecessárias uma vez que a solução já está instalada na instituição e o pagamento deste serviço não será necessário.

13.4 LICENCIAMENTO/LICENÇA DE USO MENSAL

13.4.1 Mensalmente, a partir do início do contrato, a cada período de apuração no primeiro dia útil após o encerramento do período de apuração, a CONTRATADA deverá entregar ao agente de fiscalização técnica

designado pelo CONTRATANTE o Relatório dos Serviços realizados com as informações sintetizadas das atividades realizadas no Licenciamento que, durante o período de apuração, foram realizadas pela equipe da CONTRATADA, relacionados aos atendimentos, versões atualizadas da Solução (contendo as atualizações legais e evolutivas (se for o caso)), com os seus respectivos tempos de atendimentos e o desconto a ser realizado se for o caso, conforme modelo disponível no ADENDO XIII – MODELO DE RELATÓRIO DO LICENCIAMENTO/LICENÇA DE USO MENSAL;

13.5 SERVIÇOS DE DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO

13.5.1 O produto do serviço vinculado a uma O.S. ou etapa de O.S. será considerado entregue provisoriamente quando a CONTRATADA comprovar haver concluído as ações de sua própria responsabilidade no que diz respeito à implantação e configuração em ambiente de execução definido pelo CONTRATANTE, isto é, quando comprovada a disponibilização de pacote de liberação de versão contendo os respectivos componentes e instaladores, conforme o caso, acompanhados de manual técnico com as instruções necessárias à implantação, bem como manual de usuário atualizado, manual para a Produção, além de ratificar a possibilidade de execução do pacote entregue sem violação aparente dos níveis de serviço estabelecidos.

13.5.2 A avaliação dos produtos da O.S. será feita pelo CONTRATANTE em relação aos requisitos tratados no Contrato (requisitos de documentação, requisitos tecnológicos e arquiteturas, requisitos de segurança, requisitos de tratamento da O.S. etc.), em relação aos requisitos especificamente considerados na abertura da O.S. (requisitos funcionais e não funcionais) e em relação aos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) estabelecidos no tópico 8. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO.

13.5.3 O resultado da avaliação de que trata o item anterior será comunicado à CONTRATADA por meio de Laudo de Avaliação de Ordem de Serviço. Nesse documento serão registrados os defeitos encontrados, bem como o tratamento conferido à Ordem de Serviço ou etapa ou fase de O.S., o qual pode ser: aceite sem ressalvas, aceite com ressalvas, rejeição parcial ou rejeição definitiva.

13.5.4 O tempo gasto para a avaliação dos produtos da O.S., desde a emissão do Termo de Recebimento Provisório até a emissão do Laudo de Avaliação de O.S. referido no item anterior, não será contabilizado para o cálculo do tempo total de execução do serviço pela CONTRATADA, salvo se constatado que esta agiu de má-fé, entregando produto que sabidamente não alcançaria os requisitos e Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos no Contrato, nos respectivos instrumentos e na abertura da O.S.

13.5.5 Toda entrega feita pela CONTRATADA como produto do atendimento de uma O.S. ou etapa ou fase de O.S. deverá ser acompanhada de minuta de Termo de Recebimento Provisório. Após comprovação da entrega para homologação, o CONTRATANTE emitirá Termo de Recebimento Provisório, o qual será assinado pelo preposto da CONTRATADA e pelo fiscal técnico do contrato e pelo gerente de projeto ou analista responsável pelo acompanhamento da O.S.

13.5.6 PROJETOS TRADICIONAIS

13.5.6.1 ACEITE SEM RESSALVAS

a) Será considerada aceita sem ressalvas a Ordem de Serviço ou etapa ou fase de O.S. cujo atendimento não apresentar defeito após devidamente homologada e/ou conferida pela área de Tecnologia da Informação e pela área demandante interna do CONTRATANTE, para fins de se reconhecer que houve observância das especificações da O.S., devendo o CONTRATANTE emitir nesse caso o Laudo de avaliação devidamente assinado pelas partes envolvidas., atestando que os artefatos e/ou serviços foram homologados e atendem às exigências estabelecidas no Contrato. Nesta Subseção, assim como em toda a presente Seção, para efeito de avaliação da O.S., consideram-se os defeitos que:

b) Comprometam o entendimento de artefato ou configurem não observância de modelos, processos de trabalho e padrões técnicos definidos pelo CONTRATANTE;

c) Prejudiquem o atendimento de requisitos constantes no Documento de Requisitos da Área de TI ou na O.S.;

- d) Prejudiquem a qualidade dos artefatos ou do serviço;
- e) Violam os Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos no Documento de Requisitos da Área de TI ou na O.S. e inviabilizem a utilização do produto ou serviço entregue pela CONTRATADA.
- f) O Laudo de avaliação citado no item anterior será emitido em duas vias e assinado pelo preposto da CONTRATADA, pelo gerente de projeto ou analista de sistema responsável por acompanhar a O.S. e pelo responsável da área demandante da O.S. Uma via destina-se à CONTRATADA, autorizando-a a encaminhar o Termo de Recebimento Provisório e o Laudo de Avaliação ao Fiscal Técnico de TI, conforme definido no tópico 19. DO PAGAMENTO.

13.5.6.2 ACEITE COM RESSALVAS

- a) Poderá ser aceita com ressalva a Ordem de Serviço ou etapa ou fase desta cujo atendimento apresente falhas que possam ser corrigidas pela CONTRATADA em curto intervalo de tempo — entendido como aquele que não ultrapasse 5% do prazo inicialmente estabelecido para conclusão da O.S. ou etapa ou fase de O.S. —, desde que a gravidade dos defeitos, a critério do CONTRATANTE, não seja indicativa da possibilidade de rejeição do produto ou serviço, nem impeça sua utilização imediata. Não poderá ocorrer mais de um aceite com ressalva para a mesma O.S.
- b) Em caso de aceite com ressalva, não será emitido Laudo de Avaliação da O.S., porém a CONTRATADA terá a oportunidade de providenciar as correções necessárias e reapresentar a entrega do respectivo serviço, podendo ser aberto prazo adicional, caso se demonstre que não seja possível cumprir o prazo inicial de execução. Esse prazo será definido pelo CONTRATANTE no Termo de Recebimento Provisório (ADENDO VIII – MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO), não podendo ser superior a 5% do prazo inicialmente estabelecido para conclusão da O.S. ou etapa ou fase de O.S.

c) Realizadas as correções dentro do prazo estabelecido, a O.S. será aceita, e será emitido Laudo de Avaliação da O.S. atestando que os artefatos e/ou serviços foram homologados e atendem às exigências estabelecidas no Contrato e com observações sobre as correções realizadas.

d) Não sendo feitas as correções dentro do prazo concedido, a O.S. (ou etapa ou fase de O.S.) sofrerá Rejeição Parcial, e o tempo de atraso no atendimento será contado a partir do término do prazo originalmente estabelecido para conclusão da demanda.

13.5.6.3 REJEIÇÃO PARCIAL

a) Implicará em Rejeição Parcial da Ordem de Serviço ou de etapa ou fase de O.S. a ocorrência de defeitos em relação aos quais não tenha sido providenciada a correção.

b) Rejeitada a Ordem de Serviço ou etapa ou fase de O.S., o CONTRATANTE emitirá o Laudo de Avaliação de Ordem de Serviço, documento no qual deverão ser informados os defeitos verificados por ocasião da avaliação. Nesse caso, a CONTRATADA deverá fazer as correções cabíveis e reapresentar a entrega vinculada à O.S., acompanhada de nova minuta de Termo de Recebimento Provisório, o CONTRATANTE emitirá um novo Laudo de Avaliação informando se os defeitos detectados foram sanados, caso positivo, será realizado os procedimentos tanto de medição quanto de pagamento dos serviços.

c) Toda rejeição será contabilizada para fins de determinação do nível de serviço observado na execução da O.S. (ou etapa ou fase de O.S.) e para aplicação de sanções, conforme o caso.

d) No contexto de rejeição parcial, o tempo consumido pela CONTRATADA com correções dos artefatos da O.S. (ou etapa ou fase de O.S.) será contabilizado dentro do prazo originalmente estabelecido para conclusão. Isto é, a rejeição parcial não suspenderá prazo de conclusão nem acrescentará prazo adicional ao definido na

abertura da O.S. (ou etapa ou fase de O.S.), salvo previsão diversa estabelecida pelo CONTRATANTE no laudo de avaliação.

13.5.6.4 REJEIÇÃO DEFINITIVA

- a)** Haverá rejeição definitiva da O.S. ou etapa ou fase de O.S. em qualquer das situações abaixo:
- b)** Atendimento de O.S. ou etapa ou fase de O.S. rejeitado parcialmente por duas vezes consecutivas;
- c)** Atendimento de O.S. ou etapa ou fase de O.S. com atraso igual ou superior a 50% do prazo originalmente estabelecido para conclusão da Ordem de Serviço (ou etapa ou fase de O.S.).
- d)** Em se tratando de Ordem de Serviço (ou etapa ou fase de O.S.) rejeitada em definitivo, a CONTRATADA estará sujeita às sanções contratualmente previstas, porém fará jus ao pagamento das etapas ou fases dessa O.S. que foram formalmente recebidas pelo CONTRATANTE mediante Termo de Recebimento Parcial.

13.5.7 PROJETOS ÁGEIS

13.5.7.1 ORDEM DE SERVIÇO PRONTA PARA FINS DE PAGAMENTO

- a)** Uma OS estará pronta quando todas as suas histórias de seus componentes forem entregues e também estiverem sido consideradas prontas, isto é, em um projeto ágil uma funcionalidade pode perpassar, mas de uma Sprint e conter várias histórias de usuários prontas e validadas em sprints diferentes, neste caso a funcionalidade só será considerada para fins de pagamento ao final do ciclo de pagamento em que estiver com todas as suas histórias componentes “prontas”.
- b)** Desta forma a OS seguiu os seguintes procedimentos para chegar na situação de pronta:
- c)** Codificado;
- d)** Código Revisado (Code Review);

- e) Testes Unitários passando (Unit Tests);
- f) Testes Funcionais passando (manuais ou automatizados);
- g) Testes Integrados;
- h) Versionado (Git, por exemplo);
- i) Homologado (geralmente pelo Product Owner).
- j) O Líder Ágil e Analista da Fábrica de Software realizam a validação, através de método previamente acordado na reunião inicial para medir os pontos de função executados na entrega em comparação com os estimados no planejamento da Ordem de Serviço. Caso ocorra algum tipo de desacordo entre as partes, prevalecerá a opinião do Líder Ágil de forma justificada.
- k) O Laudo de avaliação será emitido em duas vias e assinado pelo preposto da CONTRATADA, pelo gerente de projeto ou analista de sistema responsável por acompanhar a O.S. e pelo responsável da área demandante da O.S. Uma via destina-se à CONTRATADA, autorizando-a a encaminhar o Termo de Recebimento Provisório e o Laudo de Avaliação ao Fiscal Técnico de TI, conforme definido no tópico 19. DO PAGAMENTO.

13.5.7.2 O.S PRONTA

- a) Os profissionais alocados no projeto (Time de Desenvolvimento) acordão com o Proprietário do Produto o conceito de Pronto para a Sprint.
- b) Esta definição será descrita no documento de Planejamento do Projeto junto com a relação dos artefatos a serem entregues.

13.5.7.3 O.S FRACASSADA

- a) Implicará em uma Ordem de Serviço fracassada quando da ocorrência de defeitos, tais como:
 - b) Historias incompletas;
 - c) Defeitos de funcionamento detectados;
 - d) Documentação não entregue

- e) Outras características definidas na reunião de inicial.
- f) Fracassada a Ordem de Serviço, o CONTRATANTE emitirá o Laudo de Avaliação de Ordem de Serviço, documento no qual deverão ser informados os defeitos verificados por ocasião da avaliação.
- g) Nesse caso, a CONTRATADA deverá fazer as correções cabíveis e reapresentar a entrega vinculada à O.S., acompanhada de nova minuta de Termo de Recebimento Provisório, o CONTRATANTE emitirá um novo Laudo de Avaliação informando se os defeitos detectados foram sanados, caso positivo, será realizado os procedimentos tanto de medição quanto de pagamento dos serviços.
- h) Toda rejeição será contabilizada para fins de determinação do nível de serviço observado na execução da O.S. e para aplicação de sanções, conforme o caso.
- i) No contexto de fracasso, o tempo consumido pela CONTRATADA com correções dos artefatos da O.S. será contabilizado dentro do prazo originalmente estabelecido para conclusão. Isto é, o fracasso não suspenderá prazo de conclusão nem acrescentará prazo adicional ao definido na abertura da O.S., salvo previsão diversa estabelecida pelo CONTRATANTE no laudo de avaliação.

13.6 AFERIÇÃO DO CUMPRIMENTO DO PRAZO DE EXECUÇÃO DA ORDEM DE SERVIÇO

13.6.1 O cumprimento do prazo de execução será aferido da seguinte forma:

- a) Pela comparação entre a data de entrega estabelecida na abertura da Ordem de Serviço e a data do mais recente Termo de Recebimento Provisório (associado à O.S. em questão) devidamente assinado;
- b) Nesse cômputo serão descontados períodos de análise do CONTRATANTE que tenham influenciado no cálculo descrito na alínea acima;

c) No caso de O.S. (ou etapa ou fase de O.S.) aceita com ressalva, serão acrescidos períodos de prorrogação porventura concedidos pelo CONTRATANTE.

13.7 SERVIÇO DE SOBREAVISO E HORAS DE ACIONAMENTO

13.7.1 Mensalmente, a partir do primeiro dia útil após o encerramento do período de apuração, a CONTRATADA deverá entregar ao agente de fiscalização técnica designado pelo contratante o relatório contendo todos os acionamentos de sobreaviso com suas datas e horas de acionadas para verificação com a equipe interna do CONTRATANTE, modelo do relatório está disponível no ADENDO XXI – MODELO DE RELATÓRIO DO SERVIÇO DE SOBREAVISO.

13.8 SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO PRESENCIAL

13.8.1 Mensalmente, a partir do primeiro dia útil após o encerramento do período de apuração, a CONTRATADA deverá entregar ao agente de fiscalização técnica designado pelo CONTRATANTE, Relatório do Suporte Técnico Presencial contendo todas as atividades realizadas durante o período de apuração relacionadas aos atendimentos com seus respectivos tempos de atendimentos e o desconto a ser realizado se for o caso;

13.9 SERVIÇO DE MONITORAMENTO PROATIVO REMOTO

13.9.1 Mensalmente, a partir do primeiro dia útil após o encerramento do período de apuração, a CONTRATADA deverá entregar ao agente de fiscalização técnica designado pelo CONTRATANTE, Relatório do Monitoramento Proativo Remoto contendo todas as atividades realizadas durante o período de apuração relacionadas aos atendimentos com seus respectivos tempos de atendimentos, o desconto a ser realizado se for o caso e a orientação dada a CONTRATANTE;

13.10 SERVIÇO DE TREINAMENTO

13.10.1 Este serviço será realizado sob demanda e sua entrega será mediante avaliação do Formulário de Avaliação do Treinamento, conforme Adendo XVII – MODELO DE FORMULARIO DE AVALIAÇÃO DE TREINAMENTO, cuja média aritmética do total de formulários recebidos

deverá ser igual ou maior que 8, assim, o agente de fiscalização técnica aceitar esta entrega deste serviço.

13.11 RELATÓRIOS A SEREM ENTREGUES A CADA PERÍODO DE APURAÇÃO FINALIZADO

13.11.1 Mensalmente, a partir do primeiro dia útil após o encerramento do período de apuração, a CONTRATADA deverá entregar ao agente de fiscalização técnica designado pelo CONTRATANTE os seguintes documentos:

13.11.2 Relatório do Serviço de Licenciamento/licença de Uso (Modelo disponível no Adendo XIII sintetizando as atividades realizadas, as atualizações de versões legais e evolutivas (disponibilizadas para todos os clientes)) que, durante o período de apuração, foram realizadas pela equipe da CONTRATADA, relacionados aos atendimentos, com os seus respectivos tempos de atendimentos e o desconto a ser realizado se for o caso;

13.11.3 Relatório com todas as Ordens de Serviço atendidas pela Fábrica de Software entregues ao Banco durante o período de apuração (conforme modelo disponível no Adendo XVI) com seus respectivos Laudos (nos casos de Ordens de Serviço relacionadas ao Projeto Ágil deverá ser apresentado o Roteiro de Execução da OS – conforme modelo disponível no Adendo XX) e Termos de Recebimento Provisórios assinados e datados.

13.11.4 Relatório de Sobreaviso e Horas de acionamento com realizadas durante o período de apuração, conforme modelo disponibilizado ADENDO XXI – MODELO DE RELATÓRIO DO SERVIÇO DE SOBREAVISO.

13.11.5 Relatório do Suporte Técnico Presencial contendo todas as atividades realizadas durante o período de apuração relacionadas aos atendimentos com seus respectivos tempos de atendimentos e o desconto a ser realizado se for o caso, conforme modelo disposto no Adendo XV - RELATÓRIO DO SUPORTE TÉCNICO PRESENCIAL);

13.11.6 Relatório do Serviço de Treinamento, caso tenha sido realizado durante o período de apuração, conforme especificado no item 13.27;

13.11.7 A CONTRATADA deverá indicar nos Relatórios os níveis de serviço aferidos e os correspondentes valores de remuneração considerando-se o fator de atendimento do indicador de nível de serviço pertinente, calculado conforme tópico 8 .NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO, sendo está uma condição necessária para o CONTRATANTE emitir Termo de Recebimento Parcial (ou Termo de Recebimento Definitivo, se for o caso) em relação às atividades elencadas no parágrafo acima para o período de apuração em questão.

13.11.8 Caso identifique divergência nas informações apresentadas nos Relatórios dos Serviços ou caso verifique o descumprimento de outras obrigações contratuais por parte da CONTRATADA, o agente de fiscalização designado pelo CONTRATANTE deve comunicar o preposto da CONTRATADA, indicando, expressamente, o que deve ser corrigido e o prazo máximo para a correção, bem como deverá solicitar, se for o caso, a emissão de novo Relatório do Serviço de Suporte Técnico Especializado (Pacote Mensal de Serviço). A cada reapresentação desse relatório, abrem-se novamente os prazos para Recebimento Provisório e para Recebimento Parcial, conforme fluxo descrito no tópico 14. DO RECEBIMENTO DO OBJETO, podendo tais prazos — apenas nesta hipótese de correção — ser reduzidos à metade, se houver anuência do CONTRATANTE.

DO RECEBIMENTO DO OBJETO

14.1 No contexto deste Termo de Referência, define-se “recebimento provisório” conforme estabelece o item 1, alínea “a”, do Artigo 88 do Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará , ou seja, recebimento provisório é aquele que o CONTRATANTE realiza “no caso de aquisição de equipamentos e outros objetos em que seja necessário, para sua avaliação, que a posse dos mesmos seja transferida ao Banpará, sem representar qualquer tipo de aceite ou consideração sobre o adimplemento das obrigações pelo contratado”;

14.2 No contexto deste Termo de Referência, define-se “recebimento parcial” conforme estabelece o item 1, alínea “b”, do Artigo 88 do Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará, ou seja, recebimento parcial é aquele “relativo a etapas ou parcelas do objeto, definidas no contrato ou nos documentos que lhe integram, representando aceitação da execução da etapa ou parcela”;

14.3 No contexto deste Termo de Referência, define-se “recebimento definitivo” conforme estabelece o item 1, alínea “c”, do Artigo 88 do Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará, ou seja, recebimento definitivo é aquele “relativo à integralidade do contrato, representando aceitação da integralidade do contrato e liberação do contratado tocante a vícios aparentes”;

a) Conforme prevê o item 2, alínea “a”, do Artigo 88 do Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará, o Recebimento Provisório deverá ocorrer, a contar da comunicação por parte da CONTRATADA direcionada ao agente de fiscalização designado pelo CONTRATANTE, no prazo de até 05 (cinco) dias úteis;

b) Conforme prevê o item 2, alínea “b”, do Artigo 88 do Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará, o Recebimento Parcial deverá ocorrer, a contar da comunicação por parte da CONTRATADA direcionada ao agente de fiscalização designado pelo CONTRATANTE, no prazo de até 05 (cinco) dias úteis;

c) Conforme prevê o item 2, alínea “c”, do Artigo 88 do Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará, o Recebimento Definitivo deverá ocorrer, a contar da comunicação por parte da CONTRATADA direcionada ao agente de fiscalização designado pelo CONTRATANTE, no prazo de até 30 (trinta) dias úteis;

14.4 A Nota Fiscal/Fatura somente poderá ser emitida após recebimento do Termo de Recebimento Parcial ou após o recebimento do Termo de Recebimento Definitivo, conforme for o caso, e o prazo para o CONTRATANTE realizar o pagamento será conforme estabelecido no instrumento de Contrato, não podendo tal prazo ser superior a 30 (trinta) dias úteis (a contar da data da emissão da Nota Fiscal/Fatura), conforme determina o item 2 do Artigo 89 do Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará;

14.5 Deverão ser respeitados o fluxo e as condições descritas nos demais itens deste Tópico, sem prejuízo das demais determinações contratuais.

14.6 PROCEDIMENTO DE TESTE E INSPEÇÃO PARA RECEBIMENTO

14.6.1 Toda funcionalidade, em qualquer tipo de serviço de Manutenção, antes de entrar em produção, deverá passar por teste unitário, teste de

integração, teste funcional, teste de carga e teste de segurança, salvo determinação contrária do CONTRATANTE. Serviços de integração com aplicações externas e aplicações legadas, rotinas de ETL (Extração, Transformação e Carga de dados) e relatórios deverão também passar pelos procedimentos de teste cabíveis entre os anteriormente citados.

14.6.2 O conjunto de testes citados no item anterior deverá ser repetido em cada ambiente integrante do ambiente computacional a cargo da CONTRATADA, de acordo com a necessidade de cada funcionalidade, seguindo-se, para tanto, o que for acordado entre os contraentes na reunião inicial para definição da Ordem de Serviço ou por ocasião da aprovação do planejamento da O.S.

14.6.3 Os testes realizados deverão ser comprovados por meio da apresentação de evidências de sua execução, que trarão, no mínimo, planos de testes, cenários testados e respectivos resultados.

14.6.4 Qualquer funcionalidade, em qualquer tipo de serviço de Manutenção, antes de entrar em produção, deve passar sequencialmente por todos os ambientes integrantes do ambiente de execução, recebendo, antes de avançar (para o próximo ambiente integrante), autorização formal do CONTRATANTE via correio eletrônico ou por outro meio acordado entre CONTRATANTE e CONTRATADA na reunião inicial para definição da Ordem de Serviço ou por ocasião da aprovação do planejamento da O.S ou conforme determinado na reunião de abertura do contrato.

14.6.5 Os produtos resultantes dos serviços serão entregues nos repositórios, canais e formatos definidos pelo CONTRATANTE. Tais mecanismos podem mudar no decorrer da execução do contrato, conforme necessidade do CONTRATANTE.

14.6.6 O CONTRATANTE possui as seguintes formas principais para viabilização de implantação das entregas realizadas:

14.6.6.1 Fluxo via SVN: a CONTRATADA entrega o pacote de atualização no diretório disponibilizado pela CONTRATANTE. Fica a cargo da CONTRATANTE, por meio de seus analistas, a criação da demanda de atualização no ambiente adequado. A

CONTRATADA permanece acompanhando todo o andamento da atualização prestando o devido apoio quando necessário;

14.6.6.2 Fluxo via Esteira de atualização: É responsabilidade do analista do CONTRATANTE a criação da branch no ambiente. A CONTRATADA utiliza a branch para envio da atualização do código fonte, ficando a cargo do analista da CONTRATANTE o envio do pacote para atualização no ambiente adequado;

14.6.6.3 Fluxo para configuração de equipamentos e ambientes de sistemas: a CONTRATADA realiza em seu ambiente de testes, ou ambiente viabilizado pelo CONTRATANTE, de acordo com as condições deste, toda a configuração necessária em servidor e ambiente de software para o atendimento das necessidades da solução objeto e providencia a entrega para que o CONTRATANTE possa aplicar em seus respectivos ambientes as configurações garantindo a continuidade dos serviços de acordo com o crescimento do negócio.

14.6.7 Seguir os procedimentos descritos no item 13.11. - RELATÓRIOS A SEREM ENTREGUES A CADA PERÍODO DE APURAÇÃO FINALIZADOS para dar prosseguimento ao recebimento do objeto. Caso ocorra alguma divergência nos relatórios entregues, os prazos de recebimento recomeçarão a serem contados.

14.6.8 MEDIÇÃO DOS SERVIÇOS

14.6.8.1 Considerando que a Administração Pública deve assegurar que os pagamentos sejam vinculados aos resultados entregues, os serviços prestados pela CONTRATADA serão medidos, avaliados, recebidos e pagos pelo CONTRATANTE conforme as disposições contratuais, dentre as quais, aquelas definidas nos níveis mínimos de serviços.

14.6.8.2 Em razão da determinação no item anterior, caberá ao agente de fiscalização técnica designado pelo CONTRATANTE (fiscal técnico da área de TI e, se for o caso, o fiscal técnico da área demandante), conforme estabelece o item 5 do Artigo 87 do

Regulamento de Licitações e Contratos do CONTRATANTE (vide <http://www.banpara.b.br>, menu Banpará) avaliar constantemente a execução do objeto contratual “e sua qualidade, verificando, dentre outros aspectos, o cumprimento dos seus resultados e cronograma, a utilização dos materiais, técnicas e recursos humanos exigidos para a execução dos contratos, devendo determinar a correção de falhas ou faltas por parte da CONTRATADA, bem como informar ao gestor do contrato sobre providências que importem disposição sobre o contrato, com as respectivas justificativas.” Como exemplo, destaca-se que o agente de fiscalização técnica deverá avaliar se houve por parte da CONTRATADA, para determinada Ordem de Serviço, o cumprimento dos respectivos níveis mínimos de serviço, definido neste Termo de Referência. Sendo identificado o descumprimento, o fiscal técnico (ou, se pertinente for, o fiscal requisitante) deverá informar o resultado da avaliação ao Gestor do Contrato, o qual, por sua vez, informará à CONTRATADA, para que esta emita a Nota Fiscal/Fatura com o valor final a ser pago pelo CONTRATANTE já abatido pelos valores de redução (apurados pelo fiscal técnico ou pelo fiscal requisitante) e com a discriminação destes.

14.6.8.3 Será considerado como período de apuração o intervalo total de dias compreendidos no mês em que houve a realização de serviços por parte da CONTRATADA, acerca dos quais se aguarda avaliação do CONTRATANTE para autorização de pagamento, conforme o caso. A definição do período de apuração poderá ser alterada desde que isso seja formalmente acordado entre CONTRATANTE e CONTRATADA.

14.6.8.4 Sem prejuízo das demais condições contratuais, a medição dos serviços de Manutenção será realizada por meio da aferição das entregas efetivamente realizadas e na proporção das respectivas fases efetivamente concluídas, sendo estas fases apresentadas no quadro do item a seguir.

14.6.8.5 A tabela abaixo define a decomposição percentual do esforço por fase do ciclo de vida dos Projetos de Manutenção, ou seja,

corresponde à distribuição do tamanho funcional do projeto de acordo com a respectiva fase do ciclo de vida. Assim, os valores percentuais apresentados representam o peso de cada fase em relação ao valor total do projeto.

Fase do Projeto (em Macro atividades)	Percentual de Esforço (em %)
Iniciação	5
Planejamento	35
Execução	50
Encerramento	10

14.6.9 QUALIDADE DO SOFTWARE

14.6.9.1 O objetivo primordial da qualidade do software é a entrega de um aplicativo em conformidade com os requisitos funcionais e não funcionais contratados e observância aos padrões de desenvolvimento nos normativos e modelos de desenvolvimento do CONTRATANTE.

14.6.9.2 Os serviços de execução de testes fazem parte do ciclo de vida de cada demanda enviada à CONTRATADA, seja ela de novo sistema, de manutenção (evolutiva, perfectiva, adaptativa, melhoria de código ou corretiva) ou de desenvolvimento de novos sistemas, não cabendo qualquer pagamento adicional para execução de tais atividades.

14.6.9.3 A CONTRATADA deverá executar todos os testes sobre o produto de software construído ou alterado, de acordo com as diretrizes estabelecidas na estratégia de testes do sistema e conforme planejamento de testes para cada sprint, sem ônus adicional para o CONTRATANTE.

14.6.9.4 A CONTRATADA é responsável pelo planejamento, priorização, modelagem e execução dos testes necessários a cada demanda/projeto contratado, respeitadas as diretrizes previstas na

estratégia de testes do sistema e conforme orientações dos processos de desenvolvimento do CONTRATANTE.

14.6.9.5 A aprovação dos resultados obtidos durante as atividades realizadas pela CONTRATADA, conforme item anterior é prerrogativa exclusiva do CONTRATANTE que, a seu critério, também poderá realizá-las, de maneira parcial ou integral, caso julgue necessário.

14.6.9.6 A CONTRATADA será responsável pela instalação e/ou configuração nos ambientes não produtivos do CONTRATANTE necessária ao funcionamento dos sistemas ou das funcionalidades relacionadas com a demanda de manutenção ou novo sistema.

14.6.9.7 O registro dos casos de testes, a sua completude e cobertura dos testes realizados pela CONTRATADA será obtido na ferramenta de gestão de testes a ser disponibilizada pelo CONTRATANTE e atendendo aos indicadores de qualidade previstos neste Termo de Referência.

14.6.9.8 Os artefatos e dados de testes gerados serão mantidos na ferramenta de gestão de testes a ser disponibilizada pelo CONTRATANTE para a coleta de evidências e geração de indicadores.

14.6.9.9 Em caso de ausência da ferramenta de gestão de testes, a CONTRATADA deverá apresentar toda a documentação correlata que evidencie os procedimentos adotados, bem como os resultados obtidos durante a realização dos testes.

14.6.9.10 A CONTRATADA será responsável pela produção de massa de testes nos volumes, na abrangência e nos ambientes necessários para sustentar a execução de todos os testes que garantam a qualidade do software (requisitos funcionais e não funcionais) produzido.

14.6.9.11 A CONTRATADA deverá automatizar a execução dos testes realizados, produzindo scripts de testes que serão executados pelas ferramentas de gestão de testes a serem disponibilizadas e/ou autorizadas pelo CONTRATANTE.

14.6.9.12 Os scripts construídos e quaisquer insumos adicionais necessários para a automatização e execução dos testes devem ser fornecidos pela CONTRATADA.

14.6.9.13 A CONTRATADA será responsável pela instalação e/ou configuração necessária ao funcionamento do script nos ambientes não produtivos do CONTRATANTE.

14.6.9.14 Para avaliação do teste realizado e emissão do ateste dos serviços, a seu exclusivo critério, o CONTRATANTE poderá realizar:

- a. Inspeções nos artefatos elaborados e nas evidências dos testes realizados pela CONTRATADA, com o objetivo de aferição da qualidade dos testes realizados (cobertura e mitigação de riscos), identificação de testes possíveis de serem realizados e não executados e a identificação de defeitos em relação aos requisitos funcionais e não funcionais da demanda;
- b. Definição de novos testes;
- c. Auditoria de código-fonte, com ferramentas de apoio ou inspeção visual, com objetivo de avaliar aspectos de qualidade e vulnerabilidade de código, padrões documentais e tecnológicos utilizados pelo CONTRATANTE.

14.6.9.15 Considerando a inexistência nos ambientes não produtivos das interfaces com as quais o sistema se relaciona, a CONTRATADA deverá prever e implementar simuladores para a realização dos testes.

14.6.9.16 Os simuladores (código-fonte, especificações e procedimentos de configuração) deverão ser entregues ao CONTRATANTE, como produtos de serviços contratados.

14.6.9.17 A CONTRATADA será responsabilizada por defeitos encontrados pelo CONTRATANTE, ou por empresa por este designada, na versão do produto de software entregue.

14.6.9.18 Detectados erros ou defeitos nos produtos entregues, o CONTRATANTE os devolverá para correção, bem como sensibilizará os indicadores de desempenho pertinentes, acarretando redução no

faturamento da CONTRATADA, conforme as regras estabelecidas neste Termo de Referência e definições do tópico referente aos Níveis Mínimos de Serviços.

DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

15.1 Para o fiel cumprimento das obrigações, será lavrado instrumento de Contrato a ser celebrado entre as partes, CONTRATANTE e CONTRATADA, com vigência de **60 (sessenta) meses**.

15.2 Os valores dos serviços contratados serão reajustados anualmente, a contar da data de assinatura do 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.

OBRIGAÇÃO DAS PARTES

16.1 OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

16.1.1 Adicionalmente às responsabilidades estabelecidas nos demais tópicos constantes deste Termo de Referência, incumbe ao CONTRATANTE observar os seguintes requisitos:

16.1.1.1 Cumprir os prazos e obrigações financeiras estabelecidas no Edital, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências por parte da CONTRATADA.

16.1.1.2 Convocar a CONTRATADA a participar das reuniões.

16.1.1.3 Designar gestor que efetuará sua representação perante a CONTRATADA para determinação, avaliação, acompanhamento e aprovação dos serviços por ela realizados.

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

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

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

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

16.1.1.8 Acompanhar as atividades de implantação, de forma a reter informações críticas para a continuidade do sistema implantado.

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

16.1.1.10 Fornecer a infraestrutura necessária de TI e o sob sua responsabilidade para a adequada execução do contrato.

16.1.1.11 Recusar recebimento de qualquer bem ou serviço que estiver em desacordo com as condições e as especificações estabelecidas no contrato, chamado técnico e na OS de solicitação.

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

16.1.1.13 Aplicar à CONTRATADA, se necessário, as sanções administrativas e contratuais cabíveis, garantida ampla defesa e contraditório.

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

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

16.2 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

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

- 16.2.1.1 Cumprir os prazos e obrigações estabelecidas no Edital.
- 16.2.1.2 Nomear coordenador/preposto do contrato para representá-la durante o período de vigência contratual.
- 16.2.1.3 Prestar os serviços no prazo, quantidade e especificações solicitadas conforme as características descritas na sua proposta e no edital.
- 16.2.1.4 Observar as normas e procedimentos internos do CONTRATANTE no que se refere à segurança (Política de Segurança) e sigilo dos dados manuseados, bem como no que é pertinente à documentação, sobre os quais se obriga a dar ciência a seus funcionários que tiverem acesso às dependências do CONTRATANTE, e aos que possuírem acesso remoto, caso haja necessidade.
- 16.2.1.5 Observar todas as normas e procedimentos internos do CONTRATANTE, os quais poderão ser atualizados a qualquer momento pelo CONTRATANTE.
- 16.2.1.6 Colocar nos prazos contratados os profissionais à disposição do CONTRATANTE para execução dos serviços.
- 16.2.1.7 Disponibilizar ao contratante e manter atualizada a relação nominal dos profissionais que atuarão no projeto em contato direto com o CONTRATANTE, incluindo CPF, perfil profissional, papel no projeto, acompanhada dos respectivos comprovantes de qualificação técnica.
- 16.2.1.8 Manter os profissionais devidamente identificados por meio de crachá, quando em trabalho nas dependências do CONTRATANTE.
- 16.2.1.9 Dar conhecimento a todos os profissionais que venham a prestar serviços relacionados ao objeto contratado, os processos de trabalho, políticas e normas internas do CONTRATANTE, bem como zelar pela observância de tais instrumentos.
- 16.2.1.10 Cuidar para que o Coordenador do Contrato mantenha permanente contato com a unidade responsável pela fiscalização do contrato, adotando as providências requeridas à execução dos serviços

pelos profissionais, e comande, coordene e controle a execução dos serviços contratados.

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

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

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

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

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

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

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

16.2.1.18 É vedada a subcontratação para a execução dos serviços objeto desta contratação.

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

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

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

16.2.1.22 Fornecer ao CONTRATANTE, no ato da homologação dos serviços, os Manuais de Usuário, Técnico e Operacional (Produção), contendo os seguintes documentos: diagrama entidade-relacionamento, dicionário de dados, diagrama de classes, diagrama de componentes, diagrama de atividades, diagrama de sequência, diagrama de casos de uso, descrição dos casos de uso, procedimentos para instalação, diagrama de implantação, interfaces utilizadas de outros sistemas, interfaces disponibilizadas para outros sistemas. A lista de documentos apresentada neste item diz respeito à visão macro do que é desejável receber pelo CONTRATANTE durante a execução de um projeto, porém pode variar, isto é, não ser necessária em sua totalidade, sendo que tal situação será definida no escopo de cada projeto, de acordo com a complexidade envolvida, bem como as normas e procedimentos vigentes na instituição para os tipos de desenvolvimento.

16.2.1.23 A homologação da solução será vinculada à entrega dos Manuais Técnicos escritos na Língua Portuguesa.

16.2.1.24 Manter sempre atualizados os manuais técnicos, de usuário e de produção, quando o sistema, objeto deste contrato, sofrer alguma alteração.

16.2.1.25 Manter durante o curso do contrato e após o seu término, o mais completo e absoluto sigilo com relação a toda informação de qualquer natureza referente às atividades do CONTRATANTE, das quais venha a ter conhecimento ou às quais venha a ter acesso por força do cumprimento do contrato, não podendo sob qualquer pretexto, utilizá-las

para si, invocar, revelar, reproduzir ou delas dar conhecimento a terceiros, responsabilizando-se em caso de descumprimento da obrigação assumida por eventuais perdas e danos e sujeitando-se às cominações legais, nos termos da Lei 4.595 de 31/12/1964 e demais leis, permitindo, ainda, que o CONTRATANTE, a qualquer tempo, fiscalize o seu uso.

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

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

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

16.2.1.29 A homologação da solução e emissão do Termo de Recebimento Definitivo da Ordem de Serviço ocorrerá após a conclusão e aceitação de todos os testes do serviço pelo CONTRATANTE.

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

16.2.1.31 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.

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

16.2.1.33 Garantir a segurança e qualidade do software em suas características operacionais, de manutenção e adaptabilidade a novos ambientes e assegurar que o software produzido seja eficiente quanto ao desempenho e consumo de hardware.

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

16.2.1.35 Providenciar as próprias licenças de software necessárias para execução dos serviços, tais como licenças de ferramentas de desenvolvimento e outras. O CONTRATANTE poderá solicitar comprovação dos registros de licenciamento.

16.2.1.36 Atualizar as versões de documentos, de códigos-fontes e demais artefatos produzidos a cada alteração nos sistemas objeto deste termo de referência, fazendo uso da ferramenta de controle de versão disponibilizada pelo CONTRATANTE.

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

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

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

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

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

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

16.2.1.43 Permitir o acompanhamento, pelo CONTRATANTE, de todas as atividades realizadas no escopo do serviço de implantação, de forma a absorver informações críticas de negócio e possibilitar a condução, de forma emergencial, dos serviços de sustentação da Solução.

16.2.1.44 É vedada a contratação, pela CONTRATADA, para atuar no âmbito do presente contrato, de empregado ativo no quadro do contratante.

16.2.1.45 Observar e adequar o sistema objeto deste documento às evoluções tecnológicas realizadas pelo CONTRATANTE ou CONTRATADA nos sistemas operativos que abrigam as soluções, sem ônus algum ao CONTRATANTE.

DA MATRIZ DE RISCO

Riscos	Definição	Alocação	Impacto	Probabilidade	Mitigação
---------------	------------------	-----------------	----------------	----------------------	------------------

<p>Ausência de plano ou estratégia de Continuidade de Negócios para garantir alta disponibilidade e ao serviço contratado</p>	<p>No decorrer do contrato pode ocorrer interrupção dos serviços e a contratada não dispor de um plano de continuidade e de negócio atualizado para garantir a continuidade e do negócio.</p>	<p>Contratada</p>	<p>Baixo</p>	<p>Remota</p>	<p>Aplicar as sanções administrativas previstas no contrato</p>
<p>Atraso na entrega do objeto contratado</p>	<p>Pode ocorrer atraso na entrega dos serviços, impactando as atividades da área.</p>	<p>Contratada</p>	<p>Alto</p>	<p>Remota</p>	<p>Solicitar a disponibilização da entrega do objeto contratado, de forma prioritária, sob pena de aplicação de glosa</p>

<p>Desconformidade regulatória, não atendimento às legislações pertinentes ao serviço por negligência ou omissão por parte do contratado.</p>	<p>O contratado não cumpre as leis, regulamentos, normativos, instruções ou políticas dos órgãos reguladores, bem como os normativos internos do Banpará.</p>	<p>Compartilhada</p>	<p>Alto</p>	<p>Remota</p>	<p>Homologação do fornecedor e exigência, em contrato, do enquadramento da contratada as leis, regulamentos e normativos dos órgãos reguladores e do Banpará.</p>
<p>Descumprimento das obrigações contratuais.</p>	<p>Pode ocorrer no decorrer do contrato a empresa contratada não cumprir com as obrigações estabelecidas no contrato</p>	<p>Contratada</p>	<p>Alto</p>	<p>Remoto</p>	<p>Aplicar as sanções administrativas previstas no contrato</p>
<p>Endividamento da contratada a</p>	<p>Pode ocorrer durante a</p>	<p>Contratada</p>	<p>Alto</p>	<p>Remota</p>	<p>Instaurar processo de</p>

<p>longo prazo de forma a não ter condições de sustentar os serviços no futuro.</p>	<p>vigência do contrato a contratada aumentar seu endividamento tornando inviável a operação.</p>				<p>contratação emergencial</p>
<p>Surgimento de um novo requisito legal pelo regulador não previsto em contrato.</p>	<p>Alterações na legislação podem introduzir novos requisitos não previstos no contrato originalmente.</p>	<p>Compartilhada</p>	<p>Baixo</p>	<p>Remota</p>	<p>A empresa deve oferecer produto similar que atenda às necessidades contratadas.</p>
<p>Produto adquirido ser descontinuado pela empresa contratada.</p>	<p>A empresa deixou de fornecer a solução contratada</p>	<p>Contratada</p>	<p>Alto</p>	<p>Remota</p>	<p>A empresa deve oferecer produto similar que atenda às necessidades contratadas.</p>

Falência da contratada	A empresa deixar de fornecer a solução por motivo de falência	Contratada	Alto	Remota	Instaurar processo de contratação emergencial
------------------------	---	------------	------	--------	---

DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

18.1 SANÇÕES GERAIS

18.1.1 As sanções administrativas devem ser aplicadas diante dos seguintes comportamentos do e contratado:

- a) dar causa à inexecução parcial ou total do contrato;
- b) deixar de entregar a documentação exigida para a contratação;
- c) não celebrar o contrato quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- e) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- f) apresentar documentação falsa exigida ou prestar declaração falsa durante o processo de contratação ou na execução do contrato;
- g) fraudar o processo de contratação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- h) comportar-se com má-fé ou cometer fraude fiscal;
- i) praticar atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da contratação.

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

- a) se não se caracterizar má-fé, a pena base deve ser de 6 (seis) meses;
- b) caracterizada a má-fé ou intenção desonesta, a pena base deve ser de 1 (um) ano e a pena mínima deve ser de 6 (seis) meses, mesmo aplicando as atenuantes previstas no item 4 deste tópico.

18.1.3 As penas bases definidas no item anterior podem ser qualificadas nos seguintes casos:

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

18.1.4 As penas bases definidas no item 2 deste tópico podem ser atenuadas nos seguintes casos:

- a) em 1/4 (um quarto), se o apenado não for reincidente;
- b) em 1/4 (um quarto), se a falta do apenado não tiver produzido prejuízos relevantes para o BANPARÁ;
- c) em 1/4 (um quarto), se o apenado tiver reconhecido a falta e se dispuser a tomar medidas para corrigi-la;
- d) em 1/4 (um quarto), se o apenado comprovar a existência e a eficácia de procedimentos internos de integridade, de acordo com os requisitos do Artigo 42 do Decreto n. 8.420/2015.

18.1.5 Na hipótese do item 4 deste tópico, se não caracterizada má-fé ou intenção desonesta e se o apenado contemplar os requisitos para as atenuantes previstos nas alíneas “a”, “b”, “c” e “d” do item 4, a pena de suspensão pode ser substituída pela de advertência, prevista no inciso I do Artigo 83 da Lei n. 13.303/2016.

18.1.5.1 A multa, prevista no inciso II do Artigo 83 da Lei n. 13.303/2016, obrigatoriamente estabelecida no instrumento de contrato ou em documento equivalente, deve observar as seguintes condições:

- a) pode referir-se à inexecução completa da obrigação, à de alguma cláusula especial ou simplesmente à mora;
- b) observará o valor e a métrica, estipulados em contrato pela área demandante, não podendo ser superior a 25% (vinte e cinco por cento) do valor do contrato;
- c) a multa moratória deve ser apurada por dia de atraso;
- d) se a multa moratória alcançar o seu limite e a mora não se cessar, o contrato pode ser rescindido, salvo decisão em contrário, devidamente motivada, da autoridade da área demandante;

e) se a multa for aplicada em decorrência de inadimplemento parcial, o percentual deve ser apurado em razão do valor da obrigação inadimplida;

f) o instrumento de contrato ou documento equivalente deve prever que, acaso a multa não cubra os prejuízos causados pelo contratado, que o BANPARÁ pode exigir indenização suplementar, valendo a multa como mínimo de indenização, na forma do preceituado no parágrafo único do Artigo 416 do Código Civil;

g) a multa pode ser descontada da garantia, dos pagamentos devidos à contratada em razão do contrato em que houve a aplicação da multa ou de eventual outro contrato havido entre o BANPARÁ e a contratada, aplicando-se a compensação prevista nos Artigos 368 e seguintes do Código Civil.

18.1.6 O instrumento de contrato ou documento equivalente pode prever que os valores devidos a título de multa de mora estabelecida em razão de etapas ou fases de execução seja depositado em conta vinculada e que, acaso o cronograma geral do contrato seja recuperado nas etapas ou fases subsequentes, ocorra a elisão da multa.

18.2 ASSINATURA DO CONTRATO

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

18.3 REUNIÃO DE ABERTURA DO CONTRATO

18.3.1 Será aplicada multa equivalente a 0,01% (um centésimo por cento) sobre o valor da obrigação inadimplida por dia de atraso na disponibilização de profissional da CONTRATADA para participar da Reunião de Abertura de que trata o Documento ou pelo não atendimento dos requisitos estabelecidos para realização dessa reunião. O período de aplicação da multa será contado pelo intervalo de dias entre o dia marcado pelo CONTRATANTE para realização dessa reunião e o dia em que a CONTRATADA disponibilizou

o profissional para participar da conferência via telefone, havendo cumprindo todos os requisitos estabelecidos para sua realização. Após 15 (quinze) dias corridos de atraso poderão ser tomadas ações administrativas com vistas à rescisão do Contrato, por inexecução total.

18.4 ATRASO NA SUBSTITUIÇÃO DE PROFISSIONAIS DA CONTRATADA

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

18.4.2 O CONTRATANTE poderá recusar a participação de profissional no projeto ou exigir a substituição de profissional que, a critério do Banpará, não possua as qualificações técnicas necessárias ou possua comportamento inadequado à prestação dos serviços para o CONTRATANTE ou, ainda, cuja qualificação demonstrada mostre-se aquém do necessário para garantir a qualidade dos produtos a serem entregues e dos serviços desempenhados.

18.4.3 Para efeito do disposto no item acima, comportamento inadequado no ambiente de trabalho deve ser entendido à luz do artigo 37 da Constituição Federal vigente, onde são estabelecidos os princípios fundamentais que norteiam a Administração Pública Direta e Indireta em todo território brasileiro, com especial atenção à legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. Para solicitação de substituição de profissional em que a motivação seja o comportamento inadequado, será concedida, conforme determina a legislação vigente, ampla defesa a fim de que sejam apresentados os argumentos contraditórios à situação ou à conduta desabonadas.

18.4.4 A substituição de profissionais, seja por iniciativa da CONTRATADA ou por exigência do CONTRATANTE (neste último caso, conforme condições previstas no item anterior), não poderá acarretar prejuízos a este (isto é, ao CONTRATANTE), sejam de ordem financeira ou mesmo relativos a prazos e à qualidade dos serviços prestados. O prazo máximo para substituição será de 05 (cinco) dias úteis.

18.4.5 A substituição de profissionais deverá ser precedida da comprovação de que os substitutos cumprem os requisitos mínimos exigidos neste Termo de Referência, devendo haver anuência da parte do CONTRATANTE.

18.4.6 Será aplicada multa equivalente a 0,01% (um centésimo por cento) do valor da obrigação inadimplida por dia útil de atraso na substituição de profissional, nos prazos estabelecidos neste tópico, motivada por solicitação do CONTRATANTE em decorrência do não atendimento do disposto nos itens anteriores ou devido a comportamento inadequado no ambiente de trabalho. Após 30 (trinta) dias corridos de atraso na substituição desse profissional, poderão ser tomadas ações administrativas com vistas à rescisão do Contrato, por inexecução parcial.

18.4.7 Para efeito do disposto no item acima, comportamento inadequado no ambiente de trabalho deve ser entendido à luz do artigo 37 da Constituição Federal vigente, onde são estabelecidos os princípios fundamentais que norteiam a Administração Pública Direta e Indireta em todo território brasileiro, com especial atenção à legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. Para solicitação de substituição de profissional em que a motivação seja o comportamento inadequado será concedida, conforme determina a legislação vigente, ampla defesa a fim de que sejam apresentados os argumentos contraditórios à situação ou à conduta desabonadas.

18.5 USO INDEVIDO DE INFORMAÇÕES

18.5.1 Será aplicada multa equivalente a 1% sobre o valor da obrigação inadimplida para cada uso indevido de informações referentes ao CONTRATANTE por parte da CONTRATADA. As informações citadas são aquelas referentes ao CONTRATANTE, acerca das quais a CONTRATADA tenha tomado conhecimento em função de suas atividades na execução do Contrato.

18.5.2 Uso indevido — seja pela CONTRATADA, como pessoa jurídica, seja pelos profissionais designados por esta para execução do Contrato — é

todo aquele que envolve informações do CONTRATANTE e que não tenha sido por este expressamente autorizado.

18.6 INEXECUÇÃO PARCIAL E INEXECUÇÃO TOTAL DO CONTRATO

18.6.1 Sem prejuízo de aplicação do disposto nos demais itens deste Documento, será aplicada multa equivalente a 10% sobre o valor da obrigação inadimplida por inexecução parcial do objeto do Contrato.

18.6.2 Sem prejuízo de aplicação do disposto nos demais itens deste Documento, será aplicada multa equivalente a 20% sobre o valor da obrigação inadimplida por inexecução total do objeto do Contrato.

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

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

18.7 DESCUMPRIMENTO DAS DEMAIS OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

18.7.1 Será aplicada multa de 1% (um por cento) sobre o valor da obrigação inadimplida em caso de descumprimento do disposto na Ordem de Serviço para Transição Contratual.

18.7.2 Será aplicada multa de 0,05% (cinco centésimos por cento) sobre o valor da obrigação inadimplida para cada evento que implicar em descumprimento das demais obrigações contratuais não elencadas neste Documento.

18.8 EVENTOS RELACIONADOS A O.S

18.8.1 As sanções definidas neste item são aplicáveis na ocorrência de eventos relacionados a quaisquer O.S. de Manutenção.

18.8.2 Nesta e nas demais Subseções, o valor da O.S., para efeito de aplicação de multa, abrange todas as respectivas fases e considera a última estimativa ou a última contagem devidamente aprovada pelo CONTRATANTE, a que for mais recente.

18.8.3 A tabela a seguir apresenta as Sanções aplicáveis na ocorrência de eventos relacionados a O.S. de Manutenção.

Evento	Sanção
Rejeição Definitiva do <u>Planejamento</u> da O.S. nos termos do item do Documento “Do tratamento das Ordens de Serviço”¹ .	Multa de 5% sobre o valor da O.S.
Rejeição Definitiva do <u>Atendimento</u> da O.S.	Multa de 10% sobre o valor da O.S.
Atraso injustificado na conclusão do atendimento de Ordem de Serviço que ultrapasse 25% do tempo originalmente previsto para conclusão da mesma O.S.	Multa de 0,5% sobre o valor da O.S. para cada dia de atraso (em dias corridos).
Inexecução dos testes estabelecidos no planejamento da O.S. ou não apresentação das evidências de realização desses testes.	Multa de 5% sobre o valor da O.S.
Erro em funcionalidade prevista na O.S. que tenha impedido a abertura de alguma das Unidades do CONTRATANTE.	Multa de 10% sobre o valor da O.S.

¹

Tabela 1 - Sanções aplicáveis na ocorrência de eventos relacionados a O.S. de
Manutenção

**18.9 SERVIÇOS DE LICENCIAMENTO/LICENÇA DE USO E SUPORTE TÉCNICO
PRESENCIAL**

18.9.1 Será aplicada multa equivalente a 5% (cinco por cento) sobre o valor mensal fixo que inclui o Serviço de Suporte Técnico Especializado de que trata o tópico 8. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO, caso o respectivo estoque de demandas com prazo de atendimento vencido em determinado período de apuração ultrapassar 20% (vinte por cento) do total de demandas abertas quando o motivo do atraso for exclusivamente por falta de resposta com a solução por parte da CONTRATADA.

18.9.2 A multa citada no parágrafo anterior será acrescida de 5% (cinco por cento) para cada mês consecutivo de aplicação. Assim, caso o estoque de demandas com prazo vencido supere 20% por mais de um mês consecutivo, no primeiro mês de descumprimento será aplicada multa de 5%; no segundo mês será aplicada multa de 10%; no terceiro, 15%, e assim sucessivamente. Após 06 (seis) meses consecutivos de aplicação de multa, serão tomadas ações administrativas com vistas à rescisão do Contrato, por inexecução parcial.

18.9.3 Havendo atraso no atendimento de qualquer demanda pertinente aos serviços desta obrigação (19. DO PAGAMENTO) considerando-se o tempo máximo de atendimento e o nível de criticidade da demanda em questão, o CONTRATANTE aplicará as sanções previstas nas Tabelas 4, 5 e 6, neste item, cujos percentuais de multa (isto é, os indicados nessas tabelas) incidirão sobre o valor mensal – do licenciamento/licença de uso ou suporte técnico presencial dependendo de qual serviço for a obrigação inadimplida.

18.9.4 A aplicação de sanção em decorrência de atraso da CONTRATADA na disponibilização de solução de contorno para determinada demanda não exclui a aplicação de sanção em decorrência de atraso da CONTRATADA na disponibilização de solução definitiva para a mesma demanda e vice-versa.

Nível 1 (criticidade da demanda com base nos Níveis Mínimos de Serviço)

Atraso na Solução de Contorno em dias corridos	Sanção	Atraso na Solução Definitiva em dias corridos	Sanção
1	Advertência	2	Advertência
de 2 a 14	Multa de 1% por dia de atraso	de 3 a 38	Multa de 0,5% por dia de atraso
de 15 a 29	Multa de 1% por dia de atraso e advertência informando sobre o risco de rescisão contratual	de 39 a 49	Multa de 0,5% por dia de atraso e advertência informando sobre o risco de rescisão contratual
30 ou mais	Multa de 30% e rescisão do Contrato por inexecução parcial	50 ou mais	Multa de 25% e rescisão do Contrato por inexecução parcial

Tabela 2 – Sanções aplicáveis em razão de atraso no atendimento de demandas de Nível 1

Nível 2 (criticidade da demanda com base nos Níveis Mínimos de Serviço)			
Atraso na Solução de Contorno em dias corridos	Sanção	Atraso na Solução Definitiva em dias corridos	Sanção
2	Advertência	4	Advertência

de 3 a 44	Multa de 0,25% por dia de atraso	de 5 a 74	Multa de 0,15% por dia de atraso
de 45 a 59	Multa de 0,25% por dia de atraso e advertência informando sobre o risco de rescisão contratual	de 75 a 89	Multa de 0,15% por dia de atraso e advertência informando sobre o risco de rescisão contratual
60 ou mais	Multa de 15% e rescisão do Contrato por inexecução parcial	90 ou mais	Multa de 13,5% e rescisão do Contrato por inexecução parcial

Tabela 3 – Sanções aplicáveis em razão de atraso no atendimento de demandas de
Nível 2

Nível 3 (criticidade da demanda com base nos Níveis Mínimos de Serviço)			
Atraso na Solução de Contorno em dias corridos	Sanção	Atraso na Solução Definitiva em dias corridos	Sanção
4	Advertência	8	Advertência
de 5 a 79	Multa de 0,1% por dia de atraso	de 9 a 79	Multa de 0,07% por dia de atraso
de 80 a 99	Multa de 0,1% por dia de atraso e advertência informando sobre o risco de rescisão contratual	de 80 a 99	Multa de 0,07% por dia de atraso e advertência informando sobre o risco de rescisão contratual
100 ou mais	Multa de 10% e rescisão do Contrato	100 ou mais	Multa de 7% e rescisão do Contrato

	por inexecução parcial		por inexecução parcial
--	---------------------------	--	---------------------------

Tabela 4 – Sanções aplicáveis em razão de atraso no atendimento de demandas de Nível 3.

18.10 MONITORAMENTO PROATIVO REMOTO

18.10.1 Será aplicada multa equivalente a 5% (cinco por cento) sobre o valor mensal fixo que inclui o Monitoramento Proativo Remoto de que trata o respectivo tópico 8. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO, caso o respectivo estoque de demandas com prazo de atendimento vencido em determinado período de apuração ultrapassar 20% (vinte por cento) do total de demandas abertas quando o motivo do atraso for exclusivamente por falta de resposta com a solução por parte da CONTRATADA.

18.10.2 A multa citada no parágrafo anterior será acrescida de 5% (cinco por cento) para cada mês consecutivo de aplicação. Assim, caso o estoque de demandas com prazo vencido supere 20% por mais de um mês consecutivo, no primeiro mês de descumprimento será aplicada multa de 5%; no segundo mês será aplicada multa de 10%; no terceiro, 15%, e assim sucessivamente. Após 06 (seis) meses consecutivos de aplicação de multa, serão tomadas ações administrativas com vistas à rescisão do Contrato, por inexecução parcial.

18.10.3 Havendo atraso no atendimento de qualquer demanda pertinente aos serviços desta obrigação (19. DO PAGAMENTO) considerando-se o tempo máximo de atendimento e o nível de criticidade da demanda em questão, o CONTRATANTE aplicará as sanções previstas nas Tabelas 5, 6 e 7, neste item, cujos percentuais de multa (isto é, os indicados nessas tabelas) incidirão sobre o valor mensal do Monitoramento Proativo Remoto.

18.10.4 A aplicação de sanção em decorrência de atraso da CONTRATADA na disponibilização de solução de contorno para determinada demanda não exclui a aplicação de sanção em decorrência de atraso da CONTRATADA na disponibilização de solução definitiva para a mesma demanda e vice-versa.

Nível 1 (criticidade da demanda com base nos Níveis Mínimos de Serviço)			
Atraso na Solução de Contorno em dias corridos	Sanção	Atraso na Solução Definitiva em dias corridos	Sanção
1	Advertência	2	Advertência
de 2 a 14	Multa de 1% por dia de atraso	de 3 a 38	Multa de 0,5% por dia de atraso
de 15 a 29	Multa de 1% por dia de atraso e advertência informando sobre o risco de rescisão contratual	de 39 a 49	Multa de 0,5% por dia de atraso e advertência informando sobre o risco de rescisão contratual
30 ou mais	Multa de 30% e rescisão do Contrato por inexecução parcial	50 ou mais	Multa de 25% e rescisão do Contrato por inexecução parcial

Tabela 5 – Sanções aplicáveis em razão de atraso no atendimento de demandas de Nível 1

Nível 2 (criticidade da demanda com base nos Níveis Mínimos de Serviço)			
Atraso na Solução de Contorno em dias corridos	Sanção	Atraso na Solução Definitiva em dias corridos	Sanção
2	Advertência	4	Advertência

de 3 a 44	Multa de 0,25% por dia de atraso	de 5 a 74	Multa de 0,15% por dia de atraso
de 45 a 59	Multa de 0,25% por dia de atraso e advertência informando sobre o risco de rescisão contratual	de 75 a 89	Multa de 0,15% por dia de atraso e advertência informando sobre o risco de rescisão contratual
60 ou mais	Multa de 15% e rescisão do Contrato por inexecução parcial	90 ou mais	Multa de 13,5% e rescisão do Contrato por inexecução parcial

Tabela 6 – Sanções aplicáveis em razão de atraso no atendimento de demandas de
Nível 2

Nível 3 (criticidade da demanda com base nos Níveis Mínimos de Serviço)			
Atraso na Solução de Contorno em dias corridos	Sanção	Atraso na Solução Definitiva em dias corridos	Sanção
4	Advertência	8	Advertência
de 5 a 79	Multa de 0,1% por dia de atraso	de 9 a 79	Multa de 0,07% por dia de atraso
de 80 a 99	Multa de 0,1% por dia de atraso e advertência informando sobre o risco de rescisão contratual	de 80 a 99	Multa de 0,07% por dia de atraso e advertência informando sobre o risco de rescisão contratual
100 ou mais	Multa de 10% e rescisão do Contrato	100 ou mais	Multa de 7% e rescisão do Contrato

	por inexecução parcial		por inexecução parcial
--	---------------------------	--	---------------------------

Tabela 7 – Sanções aplicáveis em razão de atraso no atendimento de demandas de Nível 3.

18.11 SERVIÇOS DE SOBREAviso

18.11.1 As sanções definidas nesta Subseção são aplicáveis na ocorrência de eventos relacionados ao serviço de consultoria de negócio.

Evento	Sanção
11 tentativas fracassadas	Multa de 5% sobre a obrigação inadimplida
De 12 (doze) a 14 (quatorze) tentativas fracassadas	Multa de 10% sobre a obrigação inadimplida.
De 15 (quinze) a 17 (dezesete) tentativas fracassadas	Multa de 15% sobre a obrigação inadimplida.
Acima de 17 (dezesete) tentativas fracassadas	Multa de 20% sobre a obrigação inadimplida.

Tabela 5 – Sanções aplicáveis em razão de atraso da consultoria de negócio.

18.12 ORDEM DE SERVIÇO DE TRANSIÇÃO CONTRATUAL

18.12.1 Será aplicada multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor do serviço de Licenciamento/Licença de Uso em caso de descumprimento do disposto na Ordem de Serviço para Transição Contratual.

DO PAGAMENTO

19.1 Após medição, avaliação e aprovação do CONTRATANTE conforme condições contratuais, os serviços realizados pela CONTRATADA serão pagos mediante Faturas/Notas Fiscais relativas aos serviços e respectivas fases e/ou etapas efetivamente concluídos no período de apuração em questão e conforme os níveis de serviço apurados pelo agente de fiscalização do CONTRATANTE por ocasião do recebimento parcial e/ou definitivo, isto é, conforme o respectivo fator de atendimento relacionado aos níveis de serviço previstos no tópico 8. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO, sendo que:

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

19.1.2 Para efeito deste Termo de Referência, é disponibilizado pela CONTRATADA, os seguintes serviços:

19.1.2.1 SERVIÇO DE AQUISIÇÃO DE LICENÇA DE USO: o pagamento será realizado em quatro fases seguindo os procedimentos estipulados no tópico EXECUÇÃO, DA ENTREGA e RECEBIMENTO DO OBJETO deste termo de referência.

19.1.2.2 SERVIÇO DE LICENCIAMENTO/LICENÇA DE USO: desde que as solicitações do CONTRATANTE tenham sido efetivamente atendidas no período de apuração em questão, será realizado pagamento mensal fixo, considerando-se o cenário em que a CONTRATADA tenha cumprido os respectivos níveis mínimos de serviço estabelecidos nos itens 8. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO e 13. DA ENTREGA. Havendo descumprimento desses níveis mínimos de serviço, o valor mensal, correspondente a esse Serviço será abatido por valores de redução calculados conforme critérios previstos no referido documento, devendo-se seguir o procedimento previsto nos itens 8. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO e 13. DA ENTREGA.

19.1.2.3 Serviços de Desenvolvimento: No caso de atendimentos de Ordens de Serviço pela Fábrica de Software da CONTRATADA, em consonância com os Serviços de Desenvolvimento e Manutenção em Regime de Fábrica de Software, o aceite formal se dará por meio de Termo de Recebimento Parcial devidamente assinado por profissional designado pelo CONTRATANTE atestando a execução do serviço demandado na respectiva O.S. (ou etapa ou fase de O.S.), respeitando-se as demais determinações contratuais, inclusive as condições estabelecidas no próprio item 13.2 e nas tratativas pertinentes ao detalhamento e execução dos serviços constantes nesta seção do Termo

de Referência. Neste caso, o Termo de Recebimento Parcial deverá, por exemplo, informar o esforço em Pontos de Função, nos termos das definições de medição dos serviços constantes nesta seção do Termo de Referência, além de elencar artefatos entregues, serviços prestados e demais requisitos previstos na abertura ou na aprovação do planejamento da O.S., bem como deverá indicar os níveis de serviço aferidos e os correspondentes valores de remuneração considerando-se o fator de atendimento do indicador de nível de serviço pertinente.

19.1.2.4 Com base no disposto, não serão remuneradas à parte as atividades de Manutenção realizadas pela equipe da CONTRATADA citada no referido item (ainda que sejam serviços de Manutenção Evolutiva), uma vez que tais atividades fazem parte do Serviço de Licenciamento/Licença de Uso de que trata o mesmo item. Todavia, ainda assim, caberá a respectiva medição e avaliação visando atender ao disposto no tópico 7. EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS e 8. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

19.2 Mensalmente, ao final do período de apuração a CONTRATADA deverá emitir os relatórios conforme descrito no tópico 13.11. RELATÓRIOS A SEREM ENTREGUES A CADA PERÍODO DE APURAÇÃO FINALIZADO:

19.2.1 Modelo de Relatório do Serviço de Licenciamento/licença de Uso (Modelo disponível no Anexo XIII sintetizando as atividades realizadas, as atualizações de versões legais e evolutivas (disponibilizadas para todos os clientes)) que, durante o período de apuração, foram realizadas pela equipe da CONTRATADA, relacionados aos atendimentos, com os seus respectivos tempos de atendimentos e o desconto a ser realizado se for o caso;

19.2.2 Relatório com todas as Ordens de Serviço atendidas pela Fábrica de Software entregues ao Banco durante o período de apuração (conforme modelo disponível no Anexo XVI) com seus respectivos Laudos (nos casos de Ordens de Serviço relacionadas ao Projeto Ágil deverá ser apresentado o (ETAPAS/FASES) DE DESENVOLVIMENTO ÁGIL – CONCLUÍDAS NO PERÍODO DE APURAÇÃO – conforme modelo

disponível no Adendo XX e Termos de Recebimento Provisórios assinados e datados;

19.2.3 Relatório de Sobreaviso e Horas de acionamento realizadas durante o período de apuração, conforme modelo disponibilizado ADENDO XXI – MODELO DE RELATÓRIO DO SERVIÇO DE SOBREAviso;

19.2.4 Relatório do Suporte Técnico Presencial contendo todas as atividades realizadas durante o período de apuração relacionadas aos atendimentos com seus respectivos tempos de atendimentos e o desconto a ser realizado se for o caso, conforme modelo disposto no Adendo XV – MODELO DE RELATÓRIO DO SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO PRESENCIAL);

19.2.5 Relatório do Monitoramento Proativo Remoto contendo todas as atividades realizadas durante o período de apuração relacionadas aos atendimentos com seus respectivos tempos de atendimentos, o desconto a ser realizado se for o caso e a orientação dada a CONTRATANTE.

19.3 A CONTRATADA deverá indicar no Relatório os níveis de serviço aferidos e os correspondentes valores de remuneração considerando-se o fator de atendimento do indicador de nível de serviço pertinente, sendo está UMA CONDIÇÃO NECESSÁRIA PARA O CONTRATANTE EMITIR TERMO DE RECEBIMENTO PARCIAL (OU TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO, SE FOR O CASO) EM RELAÇÃO ÀS ATIVIDADES ELENCADAS no item 13.11 - **RELATÓRIOS A SEREM ENTREGUES A CADA PERÍODO DE APURAÇÃO FINALIZADOS** PARA O PERÍODO DE APURAÇÃO EM QUESTÃO.

19.4 A partir do dia em que os Relatórios forem entregues ao agente de fiscalização designado pelo CONTRATANTE, começará a ser contado o prazo para Recebimento Provisório, conforme item 14. DO RECEBIMENTO DO OBJETO.

19.5 Caso identifique divergência nas informações apresentadas nos Termos e Recebimento ou caso verifique o descumprimento de outras obrigações contratuais por parte da CONTRATADA, o agente de fiscalização designado

pelo CONTRATANTE deve comunicar ao preposto da CONTRATADA, indicando, expressamente, o que deve ser corrigido e o prazo máximo para a correção, bem como deverá solicitar, se for o caso, a emissão de novos Termos de Recebimento. A cada reapresentação dos documentos, abrem-se novamente os prazos para Recebimento Provisório e para Recebimento Parcial, conforme fluxo descrito no item anterior, podendo tais prazos — apenas nesta hipótese de correção — ser reduzidos à metade, se houver anuência do CONTRATANTE.

- 19.6** Para todo e qualquer serviço ou conjunto de serviços em que houver descumprimento de níveis mínimos de serviço, a respectiva Nota Fiscal/Fatura emitida pela CONTRATADA deverá apresentar o valor final já abatido pelos valores de redução apurados e com a discriminação destes.
- 19.7** Apenas os serviços efetivamente concluídos e recebidos pelo CONTRATANTE deverão constar na Nota Fiscal/Fatura, sendo que esta deverá ser emitida somente após o agente de fiscalização designado pelo CONTRATANTE aprovar os respectivos serviços mediante Termo de Recebimento Parcial, documento este que se constitui no aceite formal dos serviços executados pela CONTRATADA, para todo o grupo de serviços, conforme o caso. Em razão disso, essa Nota Fiscal/Fatura não poderá ser paga caso o profissional designado pelo CONTRATANTE identifique divergência em relação à respectiva Ordem de Serviço.
- 19.8** Em relação aos aspectos administrativos da Nota Fiscal/Fatura, inclusive com relação aos documentos de regularidade jurídico-fiscal, por exemplo, a CONTRATADA deverá cumprir as determinações previstas no instrumento de Contrato.
- 19.9** É permitido ao CONTRATANTE descontar dos créditos da CONTRATADA qualquer valor relativo a glosas, multas, ressarcimentos e indenizações, sempre observado o contraditório e a ampla defesa.
- 19.10** Todo e qualquer prejuízo ou responsabilidade, inclusive perante o Judiciário e órgãos administrativos, atribuídos ao CONTRATANTE, oriundos de problemas na execução do contrato por ato da CONTRATADA, serão repassados a esta e deduzidos do pagamento realizado pelo

CONTRATANTE, independentemente de comunicação ou interpelação judicial ou extrajudicial.

19.11 SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO PRESENCIAL: desde que as solicitações do CONTRATANTE tenham sido efetivamente atendidas no período de apuração em questão, será realizado pagamento mensal fixo, considerando-se o cenário em que a CONTRATADA tenha cumprido os respectivos níveis mínimos de serviço estabelecidos nos itens 8. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO e 13. DA ENTREGA. Havendo descumprimento desses níveis mínimos de serviço, o valor mensal, correspondente a esse Serviço será abatido por valores de redução calculados conforme critérios previstos no referido documento, devendo-se seguir o procedimento previsto nos itens 8. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO e 13. DA ENTREGA.

19.12 DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS (FÁBRICA DE SOFTWARE)

19.12.1 No caso de atendimentos de Ordens de Serviço pela Fábrica de *Software* da CONTRATADA, em consonância com os Serviços de Desenvolvimento e Manutenção em Regime de Fábrica de *Software*, o aceite formal se dará por meio de Termo de Recebimento Parcial devidamente assinado por profissional designado pelo CONTRATANTE atestando a execução do serviço demandado na respectiva O.S. (ou etapa ou fase de O.S.), respeitando-se as demais determinações contratuais e nas tratativas pertinentes ao detalhamento e execução dos serviços constantes nesta seção do Termo de Referência. Neste caso, o Termo de Recebimento Parcial deverá, por exemplo, informar o esforço em Pontos de Função, nos termos das definições de medição dos serviços constantes nesta seção do Termo de Referência, além de elencar artefatos entregues, serviços prestados e demais requisitos previstos na abertura ou na aprovação do planejamento da O.S., bem como deverá indicar os níveis de serviço aferidos e os correspondentes valores de remuneração considerando-se o fator de atendimento do indicador de nível de serviço pertinente.

FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

- 20.1** O gerenciamento e a fiscalização do Contrato visam acompanhar e garantir o adequado atendimento do Objeto contratado, além de outros aspectos contratualmente previstos, durante todo o período de execução contratual.
- 20.2** A ação ou omissão, total ou parcial, da fiscalização do CONTRATANTE não eximirá a CONTRATADA de responsabilidades na execução do Contrato.
- 20.3** O Contrato será gerenciado e fiscalizado por equipe designada pelo CONTRATANTE, a qual será composta pelos papéis de gestores e de agentes de fiscalização, assim definidos:
- a) Gestor do Contrato: papel desempenhado por empregado do CONTRATANTE com atribuições gerenciais, integrante das Áreas Demandantes, isto é, das áreas que detêm a necessidade da Solução Objeto, designado pela respectiva Autoridade Competente para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, abrangendo o encaminhamento de providências identificadas em razão da fiscalização da execução do Contrato, suas alterações, aplicação de sanções, rescisão contratual e outras medidas que importem disposição sobre o Contrato;
 - b) Agente de Fiscalização Técnica da Área Demandante: papel desempenhado por empregado do CONTRATANTE, integrante das Áreas Demandantes, isto é, das áreas que detêm a necessidade da Solução Objeto, designado pela respectiva Autoridade Competente para fiscalizar a execução do Contrato sob o ponto de vista funcional da Solução contratada, devendo se manifestar, dentre outras coisas, quanto aos requisitos funcionais e quanto à definição de regras de negócio, solicitando e homologando novas entregas ou mudanças nos processos de negócio relacionados à Solução Objeto, além de se reportar ao Gestor do Contrato quanto à qualidade e ao funcionamento da Solução, sempre sob a perspectiva de negócio;
 - c) Agente de Fiscalização Técnica da Área de TI: papel desempenhado por empregado representante da Diretoria de Tecnologia da Informação (DITEC) do CONTRATANTE, indicado pela Autoridade Competente dessa área para fiscalizar a execução do Contrato quanto aos aspectos pertinentes à área de Tecnologia da Informação (TI), reportando-se ao Gestor do Contrato no que

tange aos aspectos de TI pertinentes à entrega dos serviços, verificando, dentre outros aspectos, o cumprimento dos seus resultados e cronograma, a utilização das ferramentas, técnicas e recursos humanos exigidos para a execução dos serviços contratados, devendo determinar a correção de falhas ou faltas por parte da CONTRATADA, bem como informar ao Gestor do Contrato sobre providências que importem disposição sobre o Contrato, com as respectivas justificativas;

d) Agente de Fiscalização Administrativa do Contrato: papel desempenhado por empregado representante da Área Demandante do CONTRATANTE, indicado pela Autoridade Competente da respectiva área para fiscalizar a execução do Contrato quanto às obrigações da CONTRATADA sob a perspectiva dos aspectos administrativos, especialmente nos contratos de terceirização e no tocante aos profissionais que põe à disposição do CONTRATANTE, de modo a exigir da CONTRATADA o cumprimento das obrigações trabalhistas e sociais, com a apresentação dos documentos previstos no instrumento de contrato e que sejam pertinentes, nos termos da legislação e no Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará, devendo determinar a correção de falhas ou faltas por parte da CONTRATADA, bem como informar ao Gestor do Contrato sobre providências que importem disposição sobre o Contrato, com as respectivas justificativas.

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

20.5 GESTÃO E FISCALIZAÇÃO TÉCNICA DEMANDANTE

20.5.1 O Gestor do Contrato é a SUMEP/GEPOB e os Agentes de Fiscalização Técnica da Área Demandante serão indicados desta unidade, a qual, dentro de suas competências, definirá os requisitos funcionais descritos neste Termo de Referência. As atribuições estão descritas no MNP de Gestão e Fiscalização de Contratos de Soluções de TIC.

20.6 FISCALIZAÇÃO TÉCNICA DE TI

20.6.1 Os Agentes de Fiscalização da Área de TI serão designados pela Superintendência de Sistemas (SUSIS/GEMPI), a qual, dentro de sua competência, auxiliou na definição dos requisitos de Tecnologia da Informação descritos neste Termo de Referência. As atribuições estão descritas no MNP de Gestão e Fiscalização de Contratos de Soluções de TIC.

20.7 FISCALIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

20.7.1 Os Agentes de Fiscalização Administrativa serão designados pelo gestor e poderão ser indicados pelas unidades envolvidas na contratação da Solução, as quais, dentro de suas competências, definiram os requisitos funcionais descritos neste Termo de Referência. As atribuições estão descritas no MNP de Gestão e Fiscalização de Contratos de Soluções de TIC.

20.8 LISTA DE ADENDOS

ADENDO I – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇO

ADENDO II – MODELO DE DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DAS CONDIÇÕES DE SUSTENTABILIDADE

ADENDO III – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

ADENDO IV – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, ZELO E RESPONSABILIDADE

ADENDO V – TERMO DE COMPROMISSO DE POLÍTICA ANTICORRUPÇÃO

ADENDO VI – REQUISITOS FUNCIONAIS QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO

ADENDO VII – MODELO DE TERMO DE CIÊNCIA

ADENDO VIII – MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

ADENDO IX – MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO PARCIAL

ADENDO X – MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

ADENDO XI – INFRAESTRUTURA/SOFTWARES DE APOIO

ADENDO XII – NORMA DE REQUISITOS DE SEGURANÇA PARA CONTROLE DE ACESSO E AUDITORIA NOS SISTEMAS CORPORATIVOS

ADENDO XIII – MODELO DE RELATÓRIO DO LICENCIAMENTO/LICENÇA DE USO

ADENDO XIV – MODELO DE RELATÓRIO DAS ORDENS DE SERVIÇO (ETAPAS OU FASES) CONCLUÍDAS E ENTREGUES

ADENDO XV – MODELO DE RELATÓRIO DO SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO PRESENCIAL

ADENDO XVI – MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

ADENDO XVII – FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DE TREINAMENTO

ADENDO XVIII – DIRETRIZES PARA UTILIZAÇÃO DE NUVEM

ADENDO XIX – REQUISITOS DE RISCO E CONTINUIDADE AOS PROCESSOS EM NUVEM

ADENDO XX – MODELO DE RELATÓRIO DAS ORDENS DE SERVIÇO (ETAPAS/FASES) DE DESENVOLVIMENTO ÁGIL – CONCLUÍDAS NO PERÍODO DE APURAÇÃO

ADENDO XXI – MODELO DE RELATÓRIO DO SERVIÇO DE SOBREAVERSO

ADENDO XXII – RECOMENDAÇÕES E PADRÕES DE SEGURANÇA TECNOLÓGICA MÍNIMA

ADENDO XXIII – MODELO DE RELATÓRIO DO MONITORAMENTO PROATIVO REMOTO

ADENDO I – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇO

Ao BANCO DO ESTADO DO PARÁ S/A,

Ao BANCO DO ESTADO DO PARÁ S.A.

Av. Presidente Vargas, nº 251, Ed. BANPARÁ – 1º andar

Comércio, Belém/PA, CEP 66.010-000

Objeto:

Prezados senhores,

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

1. Propõe-se o Valor Total de R\$(.....), conforme abaixo:

Item	Descrição	Quant.	Métrica	Valor mensal (R\$)	Valor total 60 meses (R\$)
1	Aquisição de licença de uso por tempo determinado sem limite de usuários para a Solução de Mensageria	1	Única (dividida em quatro fases)		
2	Licenciamento/Licença de Uso (Serviços de Sustentação da Solução Objeto, consistindo estes	1	Mensal		

	últimos nas atividades necessárias à manutenção continuada da Solução com o fito principal de manter a disponibilidade, a estabilidade e o desempenho desta em ambiente de produção, bem como realizar as manutenções corretivas, legais e evolutivas (que forem para todos os clientes))				
3	Serviços de Desenvolvimento e Manutenção ¹	500	Ponto de Função		
4	Serviço de Sobreaviso + Horas acionadas do sobreaviso	1	Mensal		
5	Suporte Técnico Presencial	1	Mensal		
6	Monitoramento Proativo Remoto (24x7x365)	1	Mensal		
7	Treinamento	2	Turmas		
Valor total mensal da Solução (R\$) (Itens 2 + 4 + 5 + 6):					
Valor total da Solução 60 meses (R\$) (Itens 1 + 2 + 3 + 4 + 5 + 6):					

¹ Será utilizado e pago conforme a demanda do CONTRATANTE.

A proposta de preços do módulo SPI PSTI (em nuvem) deve ser fornecida com base na tabela abaixo. O valor mensal a ser somado na proposta global é o encargo mensal da faixa 3, correspondente ao volume de transações de 5.000.001 a 6.000.000. Caso a volumetria ultrapasse 10.000.000 de transações, o valor mensal da Solução SPI PSTI será constituído pela soma do encargo máximo da faixa 10 com o produto da quantidade excedente pelo custo por transação da faixa 11. Esta forma de cálculo é a mesma utilizada nas demais faixas.

Faixas	Volume mensal de transações SPI PSTI		Custo por transação	Encargo mensal máximo da faixa
	De	A		
1 ⁽¹⁾	0	3.000.000		
2	3.000.001	4.000.000		
3	4.000.001	5.000.000		
4	5.000.001	6.000.000		
5	Acima de 6.000.000			(²)

¹ Faixa mínima independente da volumetria atingida até 3.000.000 de mensagens.

² Este valor não é preenchido em virtude de necessidade de padronização das propostas pela faixa 3

2. O prazo de validade da proposta de preços é de **120 (cento e vinte) dias consecutivos**, contados da data da abertura da Contratação Emergencial.

3. Declaramos que o(s) bens SERÃO entregues estritamente de acordo com as especificações, condições, exigências constantes do Termo de Referência, bem como, nos seus demais anexos, sob pena de não serem aceitos.

4. Em relação às prerrogativas da Lei Complementar nº 123/2016, o proponente:

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

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

() Não é optante do Simples Nacional.

5. 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.

6. Até que a nota de empenho seja recebida, esta proposta constituirá um compromisso da empresa, observadas as condições do Termo de Referência. Caso esta proposta não venha a ser aceita para contratação, o BANPARÁ fica desobrigada de qualquer responsabilidade referente à presente proposta.



7. Os pagamentos serão efetuados em conformidade com as condições estabelecidas no termo de referência e na nota de empenho. Devem ser utilizados, para quaisquer pagamentos, os dados bancários a seguir:

BANCO: 037

AGÊNCIA:

CONTA-CORRENTE:

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

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

8. Por fim, declaramos estar 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 termo de referência e contrato.

.....

(Local e Data)

.....

(Representante Legal)

ADENDO II – MODELO DE DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DAS CONDIÇÕES DE SUSTENTABILIDADE

[Nome da Empresa], CNPJ nº _____ sediada [Endereço completo],
declara sob as penas da lei, que:

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

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

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

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

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

VI. Desenvolve suas atividades em cumprimento à legislação ambiental, fiscal, trabalhista, previdenciária e social locais, bem como às Normas Regulamentadoras de saúde e segurança ocupacional e demais dispositivos legais relacionados proteção dos direitos humanos, abstendo-se de impor aos seus colaboradores condições ultrajantes, sub-humanas ou degradantes de trabalho. Para o disposto desse artigo define-se:

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

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

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

VII. Atende à Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei 12.305/2010), observando quanto ao descarte adequado e ecologicamente correto.

VIII. Apresenta conformidade com a legislação e regulamentos que disciplinam sobre a prevenção e combate à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento ao Terrorismo, bem como com a legislação anticorrupção vigente.

IX. Não sofreu sanções que implicam na restrição de participar de licitações ou de celebrar contratos com a Administração Pública, não constar registro da empresa e/ou sócios e representantes no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS), Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP) e Cadastro de Entidades Privadas sem Fins Lucrativos Impedidas (CEPIM) atendendo às diretrizes anticorrupção.

X. Adota práticas e métodos voltados para a preservação da confidencialidade e integridade, atentando à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) - Lei 13.709/2018.

O Banpará poderá recusar o recebimento de qualquer serviço, material ou equipamento, bem como rescindir imediatamente o contrato, sem qualquer custo, ônus ou penalidade, garantida a prévia defesa, caso se comprove que a contratada, subcontratados ou fornecedores utilizam-se de trabalho em desconformidade com as condições referidas nas cláusulas supracitadas.

Local e Data

Nome e Identidade do declarante

ADENDO III – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

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

- I – Seguir as diretrizes da política de segurança, continuidade e proteção dos bens de informação do BANPARÁ, sob pena de responsabilização penal ou civil cabíveis;
- II – Seguir os Manuais de Normas e Procedimentos da área de Gestão de Riscos Operacionais, Manual de Boas Práticas de Segurança da Informação;
- III - Utilizar os bens de informação disponibilizados por força de contrato celebrado com o BANPARÁ exclusivamente para fins da adequada prestação dos serviços contratados, estritamente em observância aos interesses do BANPARÁ;
- IV - Respeitar a propriedade do BANPARÁ ou de terceiros, sobre os bens de informação disponibilizados, zelando pela integridade dos mesmos, não os corrompendo ou os divulgando a pessoas não autorizadas;
- V – Manter, a qualquer tempo e sob as penas da Lei, total e absoluto sigilo sobre os bens de informação do BANPARÁ, utilizando-os exclusivamente para os fins de interesse deste, estritamente no desempenho das atividades inerentes a prestação dos serviços contratados, não os revelando ou divulgando a terceiros, em hipótese alguma, sem o prévio e expresso consentimento do BANPARÁ;
- VI – Instalar e utilizar nos ambientes computacionais disponibilizados pelo BANPARÁ somente softwares desenvolvidos ou adquiridos pelo BANPARÁ;
- VII – Permitir ao BANPARÁ a fiscalização, a qualquer tempo, de todos os dados manejados através dos meios fornecidos pelo BANPARÁ em razão da prestação de serviços contratados, pelo que autorizo o BANPARÁ a monitorar todos os dados manejados nos meios de propriedade do CONTRATANTE, não configurando o referido monitoramento qualquer quebra de sigilo ou invasão de privacidade;
- VIII - Não utilizar o ambiente de internet disponibilizado pelo BANPARÁ para uso pessoal, ilícito, ilegal, imoral ou para quaisquer outros fins senão os de estrita prestação dos serviços contratados.



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

Belém, ____ de _____ de 20XX.

[Nome]

[razão social da empresa contratada]

ADENDO IV – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, ZELO E RESPONSABILIDADE

O Banco do Estado do Pará, com sede na Av. Presidente Vargas, nº 251, Bairro Campina, Belém/PA, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 04.911.713/0001-08, doravante denominado CONTRATANTE, e <EMPRESA CONTRATADA>, inscrita no CNPJ/MF nº <CNPJ>, com endereço na <endereço completo>, doravante denominada CONTRATADA, neste ato representada por seu sócio <ou diretor ou procurador>, Sr. <nome do representante>, <nacionalidade>, CPF nº <CPF>, residente e domiciliado na <localidade de domicílio>, firmam o presente TERMO DE RESPONSABILIDADE DE CONFIDENCIALIDADE DE INFORMAÇÃO E RESPONSABILIDADE, decorrente da realização do Contrato nº <número do contrato>, que entra em vigor neste dia ____ de _____ de 20__ e é regido mediante as cláusulas e condições seguintes:

1. DA INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL

Para fins do presente termo de responsabilidade, são consideradas INFORMAÇÕES SIGILOSAS, os documentos e informações transmitidos pela CONTRATANTE e recebidos pela CONTRATADA através de seus diretores, sócios, administradores, empregados, prestadores de serviço, prepostos ou quaisquer representantes. Tais documentos e informações não se limitam, mas poderão constar de dados digitais, desenhos, relatórios, estudos, materiais, produtos, tecnologia, programas de computador, especificações, manuais, planos de negócio, informações financeiras, e outras informações submetidas oralmente, por escrito ou qualquer outro tipo de mídia. Adicionalmente, a expressão INFORMAÇÕES SIGILOSAS inclui toda informação que CONTRATADA possa obter através da simples visita às instalações da CONTRATANTE.

2. DOS LIMITES DA CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES

Para fins do presente Termo de responsabilidade, não serão consideradas INFORMAÇÕES SIGILOSAS as que:

- 2.1 São ou tornaram-se públicas sem ter havido a violação deste Termo de responsabilidade pela CONTRATADA;
- 2.2 Eram conhecidas pela CONTRATADA, comprovadas por registros escritos em posse da mesma, antes do recebimento delas pela CONTRATANTE;

2.3 Foram desenvolvidas pela CONTRATADA sem o uso de quaisquer INFORMAÇÕES SIGILOSAS;

2.4 Venham a ser reveladas pela CONTRATADA quando obrigada por qualquer entidade governamental jurisdicionalmente competente;

2.4.1 Tão logo inquirida a revelar as informações, a CONTRATADA deverá informar imediatamente, por escrito, à CONTRATANTE, para que este requera medida cautelar ou outro recurso legal apropriado;

2.4.2 A CONTRATADA deverá revelar tão somente as informações que forem legalmente exigidas;

3. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Consiste nas obrigações da CONTRATADA:

3.1 Garantir que as Informações Confidenciais serão utilizadas apenas para os propósitos do contrato nº <número do contrato>, e que serão divulgadas apenas para seus diretores, sócios, administradores, empregados, prestadores de serviço, prepostos ou quaisquer representantes, respeitando o princípio do privilégio mínimo com devida classificação de informação conforme ABNT NBR ISO IEC 27002:2005;

3.2 Não divulgar, publicar, ou de qualquer forma revelar qualquer INFORMAÇÃO SIGILOSAS recebida através da CONTRATANTE para qualquer pessoa física ou jurídica, de direito público ou privado, sem prévia autorização escrita da CONTRATANTE;

3.3 Garantir que qualquer INFORMAÇÃO SIGILOSAS fornecida por meio tangível não deve ser duplicada pela CONTRATADA exceto para os propósitos descritos neste termo de responsabilidade;

3.4 A pedido da CONTRATANTE, retornar a ele todas as INFORMAÇÕES SIGILOSAS recebidas de forma escrita ou tangível, incluindo cópias, reproduções ou outra mídia contendo tais informações, dentro de um período máximo de 10 (dez) dias após o pedido;

3.4.1 Como opção para CONTRATADA, em comum termo de responsabilidade com a CONTRATANTE, quaisquer documentos ou outras mídias possuídas pela CONTRATADA contendo INFORMAÇÕES SIGILOSAS podem ser destruídas por ela;

3.4.1.1 A destruição de documentos em papel deverá seguir recomendação da norma DIN 32757-1: 4, ou seja, destruição do papel em partículas de, no mínimo, 2 x 15mm;

3.4.1.2 A destruição de documentos em formato digital deverá seguir a norma DoD 5220.22-M (ECE) ou o método descrito por Peter Gutman no artigo “Secure Deletion of Data From Magnetic and Solid-State Memory” ou através da utilização de desmagnetizadores (degausser);

3.4.1.3 A destruição das INFORMAÇÕES SIGILOSAS que não estiverem nos formatos descritos nos itens 3.4.1.1 e 3.4.1.2 deverá ser previamente acordada entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA;

3.4.1.4 A CONTRATADA deverá fornecer à CONTRATANTE certificado com respeito à destruição, confirmando quais as informações que foram destruídas e os métodos utilizados, dentro de um prazo máximo de 10 (dez) dias;

3.5 A CONTRATADA deverá dar ciência deste termo de responsabilidade a todos seus sócios, empregados, prestadores de serviço, prepostos ou quaisquer representantes que participarão da execução dos serviços objetos do contrato vierem a ter acesso a quaisquer dados e informações confidenciais cumpram as obrigações constantes deste Termo de responsabilidade e que será responsável solidariamente por eventuais descumprimentos das cláusulas aqui descritas;

4. DA PROPRIEDADE DAS INFORMAÇÕES SIGILOSAS

4.1 A CONTRATADA concorda que todas as INFORMAÇÕES SIGILOSAS permanecem como propriedade da CONTRATANTE e que este pode utilizá-las para qualquer propósito sem nenhuma obrigação com ela;

4.2 A CONTRATADA concorda ter ciência de que este termo de responsabilidade ou qualquer INFORMAÇÕES SIGILOSAS entregues pela CONTRATANTE a ela, não poderá ser interpretado como concessão a qualquer direito ou licença relativa à propriedade intelectual (marcas, patentes, copyrights e segredos profissionais) à CONTRATADA;

4.3 A CONTRATADA concorda que todos os resultados dos trabalhos prestados por ela à CONTRATANTE, inclusive os decorrentes de especificações técnicas, desenhos, criações ou aspectos particulares dos serviços prestados, são reconhecidos, irrestritamente, neste ato, como de exclusiva propriedade do CONTRATANTE, não podendo a CONTRATADA reivindicar qualquer direito inerente à propriedade intelectual;

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

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

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

4.7. Instalar e utilizar nos ambientes computacionais disponibilizados pelo BANPARÁ somente softwares desenvolvidos ou adquiridos pelo BANPARÁ;

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

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

5. DOS PROCEDIMENTOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO DA CONTRATANTE

5.1 A CONTRATADA declara que recebeu cópia e está ciente da Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE, definida pelo Conselho de Administração em Reunião Ordinária realizada em 13 de julho de 2016, e de todos os seus documentos acessórios já criados;

5.2 A CONTRATADA declara que seguirá todas as políticas, normas e procedimentos de segurança da informação definidos e/ou seguidos pela CONTRATANTE;

5.3. A CONTRATADA declara que seguirá todas as políticas, normas e procedimentos de continuidade definidos e/ou seguidos pela CONTRATANTE;

5.4. Seguir os Manuais de Normas e Procedimentos da área de Gestão de Riscos Operacionais, Manual de Boas Práticas de Segurança da Informação

6. DO PRAZO DE VALIDADE DO TERMO DE RESPONSABILIDADE

As obrigações tratadas neste termo de responsabilidade subsistirão permanentemente, mesmo após a conclusão dos serviços ou até que a CONTRATANTE comunique expressa e inequivocadamente, por escrito, à CONTRATADA, que as informações já não são mais sigilosas.

7. DAS PENALIDADES

Qualquer divulgação de dados, materiais, desenhos ou informações, obtidos em razão dos serviços por CONTRATADA, ou prepostos e seus funcionários, sem a respectiva autorização prévia, expressa e escrita da CONTRATANTE, implicará na obrigatoriedade de CONTRATADA ressarcir as perdas e danos experimentados pela CONTRATANTE, sem prejuízo das penalidades civis e criminais previstas em lei.

8. DO FORO

Fica eleito o foro da Justiça Estadual, Seção Judiciária de Belém, na cidade do Belém, para dirimir dúvidas decorrentes do presente Termo de responsabilidade.

E, por estarem assim justas e contratadas, firmam o presente instrumento, em 3 (três) vias de igual teor e forma, para que se produzam os necessários efeitos legais.

Belém, de _____ de 20____

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Diretor Presidente

Banco do Estado do Pará SA

CONTRATANTE

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Representante
CONTRATADA

ADENDO V – TERMO DE COMPROMISSO DE POLÍTICA ANTICORRUPÇÃO

Por este instrumento particular, a CONTRATADA compromete-se a cumprir integralmente as disposições da Políticas de Controles Internos e de Compliance do BANPARÁ, da qual tomou conhecimento neste ato por meio da leitura da cópia que lhe foi disponibilizada.

E, para fiel cumprimento desse compromisso, a CONTRATADA declara e garante que nem ela, diretamente ou por intermédio de qualquer subsidiária ou afiliada, e nenhum de seus diretores, empregados ou qualquer pessoa agindo em seu nome ou benefício, realizou ou realizará qualquer ato que possa consistir em violação às proibições descritas (i) na Lei nº 12.846/2013, doravante denominada “Lei Anticorrupção”, (ii) na Lei Contra Práticas de Corrupção Estrangeiras de 1977 dos Estados Unidos da América (*United States Foreign Corrupt Practices Act of 1977*, 15 U.S.C. §78-dd-1, et seq., conforme alterado), doravante denominada FCPA, (iii) e nas convenções e pactos internacionais dos quais o Brasil seja signatário, em especial a Convenção da OCDE sobre Combate à Corrupção de Funcionários Públicos Estrangeiros em Transações Comerciais Internacionais, a Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção e a Convenção Interamericana contra a Corrupção – OEA, todas referidas como “Normas Anticorrupção”, incluindo pagamento, oferta, promessa ou autorização de pagamento de dinheiro, objeto de valor ou mesmo de valor insignificante mas que seja capaz de influenciar a tomada de decisão, direta ou indiretamente, a:

- a) qualquer empregado, oficial de governo ou representante de, ou qualquer pessoa agindo oficialmente para ou em nome de uma entidade de governo, uma de suas subdivisões políticas ou uma de suas jurisdições locais, um órgão, conselho, comissão, tribunal ou agência, seja civil ou militar, de qualquer dos indicados no item anterior, independente de sua constituição, uma associação, organização, empresa ou empreendimento controlado ou de propriedade de um governo, ou um partido político (os itens A a D doravante denominados conjuntamente autoridade governamental);
- b) oficial legislativo, administrativo ou judicial, independentemente de se tratar de cargo eletivo ou comissionado;

- c) oficial de, ou indivíduo que ocupe um cargo em, um partido político;
- d) candidato ou candidata a cargo político;
- e) um indivíduo que ocupe qualquer outro cargo oficial, cerimonial, comissionado ou herdado em um governo ou qualquer um de seus órgãos; ou
- f) um oficial ou empregado(a) de uma organização supranacional (por exemplo, Banco Mundial, Nações Unidas, Fundo Monetário Internacional, OCDE) (doravante denominado oficial de governo);
- g) ou a qualquer pessoa enquanto se saiba, ou se tenha motivos para crer que qualquer porção de tal troca é feita com o propósito de:
 - I. influenciar qualquer ato ou decisão de tal oficial de governo em seu ofício, incluindo deixar de realizar ato oficial, com o propósito de assistir o BANPARÁ ou qualquer outra pessoa a obter ou reter negócios, ou direcionar negócios a qualquer terceiro;
 - II. assegurar vantagem imprópria;
 - III. induzir tal oficial de governo a usar de sua influência para afetar ou influenciar qualquer ato ou decisão de uma autoridade governamental com o propósito de assistir o BANPARÁ ou qualquer outra pessoa a obter ou reter negócios, ou direcionar negócios a qualquer terceiro; ou
 - IV. fornecer um ganho ou benefício pessoal ilícito, seja financeiro ou de outro valor, a tal oficial de governo.

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

- a) permanecer em inteira conformidade com as Leis Anticorrupção, e qualquer legislação antissuborno, anticorrupção e de conflito de interesses aplicável, ou qualquer outra legislação, regra ou regulamento de propósito e efeito similares, abstendo-se de qualquer conduta que possa ser proibida a pessoas sujeitas às Leis Anticorrupção;
- b) tomar todas as precauções necessárias visando prevenir ou impedir qualquer incompatibilidade ou conflito com outros serviços ou com interesses do



BANPARÁ, o que inclui o dever de comunicar as relações de parentesco existentes entre os colaboradores da CONTRATADA e do BANPARÁ; e

- c) observar, no que for aplicável, o Código de Ética e de Condutas Institucionais do BANPARÁ, sobre o qual declara ter pleno conhecimento.

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

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

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

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

.....

(Local e Data)

.....

ASSINATURA REPRESENTANTE

LEGAL DA EMPRESA

ADENDO VI – REQUISITOS FUNCIONAIS QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO

1. Módulo Mensageria de Câmbio – MES CAM:

1.1. O Componente MES (Mensageria) CAM (câmbio) deve controlar todas as mensagens enviadas e recebidas através do domínio de Serviços (domínio MES) do Banco Central.

2.1. Abaixo as principais funções requeridas:

1.2.1 Servidor de Mensagens:

- I. Montar/desmontar/ as mensagens em XML do Novo Sistema de Câmbio, a partir das informações contidas no Catálogo de Mensagens;
- II. Criptografar, assinar e anexar certificado nas mensagens CAM enviadas;
- III. Validar certificado, verificar assinatura e decifrar as mensagens CAM recebidas;
- IV. Manter o log de segurança das mensagens CAM enviadas/recebidas;
- V. Colocar na fila de saída as mensagens CAM a serem enviadas;
- VI. Controla o recebimento dos relatórios de chegada no destino via COA (Confirmation of Arrival) e de recebimento via COD (Confirmation of Delivery);
- VII. Emitir alerta caso as mensagens CAM não consigam ser enviadas;
- VIII. Emitir alerta caso os relatórios COD e COA não sejam recebidos em um prazo pré-estabelecido;
- IX. Monitorar as mensagens CAM recebidas, ou seja, Monitorar as mensagens recebidas do Novo Sistema de Câmbio.

1.2.2 Gerador Manual de Mensagens:

- X. Possibilitar a redação manual das mensagens CAM, configuradas a partir das definições do Catálogo de Mensagens MES;
- XI. Apresentar uma tela para redação de mensagens inteiramente configurada a partir das informações do Catálogo de Mensagens.

1.2.3 Gerador Manual de Mensagens pode ser utilizado em situação de contingência, oferecendo as seguintes mensagens e funcionalidades:

- I. Redigir mensagens CAM;
- II. Emitir alerta caso o prazo máximo para confirmação da mensagem CAM esteja próximo de ser excedido;
- III. Emitir alerta caso o prazo para confirmação do recebimento da mensagem CAM esteja próximo de ser excedido;
- IV. Visualizar detalhes das mensagens CAM enviadas e recebidas;
- V. Mover as mensagens CAM para uma tabela de histórico ao final de cada dia;
- VI. Emitir relatório com o total e a relação de mensagens CAM enviadas, recebidas ou rejeitadas, agrupadas por serviço, usuário, tipo de mensagem;
- VII. Emitir relatório com o conteúdo de cada mensagem CAM;
- VIII. Emitir relatório de mensagens CAM que ficaram em pendência e o tempo em que ficaram na fila de pendências.

1.2.4 Integração com Legados:

- I. Assegurar a integração com os sistemas legados do BANPARÁ dentro do conceito de troca de mensagens, ou seja, entre os sistemas legados e o componente MES CAM.
- II. Garantir a integração, principalmente, com o Sistema de Câmbio (Exchange) utilizado pelo CONTRATANTE.
- III. O conjunto de mensagens, bem como o conteúdo de cada mensagem trocada entre o componente MES CAM e os sistemas legados deve ser inteiramente configurável, assegurando a flexibilidade necessária para implementar alterações originadas por novas definições do Catálogo de Mensagens.

1.2.5 Monitoração:

- I. Monitorar o funcionamento dos módulos do componente MES CAM, exibindo todas as condições anormais de processamento e gerando os logs correspondentes;
- II. Esses logs deverão possibilitar as correções em caso de operação indevida do componente MES CAM.

1.2.8 Controle de Acesso:

- I. Controlar o acesso dos usuários a informações e mensagens e funcionalidades dos módulos do componente MES CAM, controlar o conjunto de autorizações que cada mensagem CAM deve receber antes de ser enviada ao Banco Central, e controlar o valor financeiro que cada usuário pode autorizar (alçada financeira) conforme gestão de acesso e auditoria.
- II. Adicionalmente, possibilitar o cadastramento dos usuários, das classes de usuários, das funções que podem ser executadas por cada classe, do perfil de cada usuário, das classes de usuários que podem redigir cada mensagem, das mensagens que necessitam de confirmação(s), das classes de usuários autorizadas a confirmar e o controle de alçada de autorização para cada usuário.

2.2.8 Auditoria:

- I. Possibilitar a auditoria operacional de todas as operações executadas através dos módulos do componente MES CAM.
- II. Consultas paramétricas por:
 - a) área de negócio;
 - b) usuário;
 - c) sistemas;
 - d) cabines;
 - e) tipo de mensagem;
 - f) situação da mensagem: enviada, recebida, rejeitada e consolidada.
- III. IF (instituição Financeira) debitada;
- IV. IF creditada;
- V. Data do movimento;
- VI. Autorizações;
- VII. Acessos.

3.2.8 Segurança:

- I. Monitorar os prazos de validade dos Certificados Digitais, automatizar o processo de troca de Certificados, monitorar em tempo real os erros de criptografia, controlar de forma automática o tratamento das tabelas de contingência disponibilizadas pelo Bacen, registrar as ações efetuadas para

posterior conferência por usuários devidamente autorizados, e assegurar que todos os usuários do componente MES CAM sejam notificados de forma automática sobre a entrada e saída do ambiente de contingência.

1.2.9 Alertas:

- I. Assegurar a geração e disparo de alertas em situações previamente parametrizadas.
- II. A parametrização deve ser feita de acordo com as normas de operação da IF e podem estar associados a valores de crédito e/ou débito, IF debitada e/ou creditada, valores máximos e/ou mínimos, risco de violação de grades horárias etc.

1.2.10 Contingência:

- I. Disponibilizar mecanismo de contingência parametrizável que permita direcionar a troca de mensagens do mecanismo principal (MQ-Series) para o secundário (STA - Sistema de Transferência de Arquivo) em regime de Contingência.
- II. Uma vez ativado este parâmetro, as mensagens devem passar a ser enviadas e recebidas através de arquivos no STA.

1.3O Módulo deverá atender as especificações técnicas dispostas nos normativos do Conselho Monetário Nacional (CMN), CIP (Câmara Interbancária de Pagamentos), Câmaras LDL (Liquidação Diferida Líquida) e do Banco Central do Brasil (BACEN), em suas versões atualizadas.

1.4Módulo deverá atender as orientações técnicas, layout e demais disposições expostas pelo Banco Central do Brasil

1.5Fica estabelecido que as informações utilizadas/trafegadas pelo Módulo de Mensageria de Câmbio são protegidas pela Lei do sigilo bancário e tem como origem a Instituição Financeira.

2.5O Componente MES CAM deverá controlar todas as mensagens enviadas e recebidas através do domínio de Serviços (domínio MES) do Banco Central.

- 3.5 Implementando XML (eXtensible Mark-up Language) de forma nativa, o componente deve ser auto-configurável, a partir das definições do Catálogo MES CAM. Assim, alterações no conteúdo das mensagens devem ser automaticamente reconhecidas pelo software, a partir da leitura do novo Catálogo;
- 4.5 De forma análoga, o software deve ser também extensível, reconhecendo novos conjuntos de mensagens MES CAM que venham a ser criados, seja pelo Banco Central, seja pela necessidade de negócios das Câmaras LDL (Liquidação Diferida Líquida).
- 5.5 Fica estabelecido que estas informações são protegidas pela Lei do sigilo bancário e tem como origem a Instituição Financeira.
- 6.5 Utiliza certificado digital do tipo MES CAM (Homologação e Produção), sendo que a CONTRATADA ficará responsável pela criação do arquivo CSR (Certificate Signing Request) e instalação do certificado digital.

2. Módulo Cheque Legal - CQL:

- 1.1 A solução “CHEQUE LEGAL” deve possibilitar o atendimento ao Banco Central, independente do canal de consulta do interessado: Portal FEBRABAN/CIP ou Canal de Comunicação Próprio. E também deve propiciar a um interessado, quando do recebimento de um cheque, consultar a situação física do mesmo na Instituição Financeira do correntista emissor.
- 2.1 Esse Módulo não tem como escopo a validação da existência de fundo no cliente emissor do cheque, mas apenas a situação física do mesmo, tal como: bloqueado, sustado, furtado etc.
- 3.1 A CIP – Câmara Interbancária de Pagamentos disponibiliza um acesso via Internet que permite verificar a situação relativa de um cheque consultado.

4.1 Os interessados poderão realizar a consulta de cheques pela Internet por meio de computador pessoal ou dispositivo móvel que disponha de conexão com rede e um navegador. A qualquer interessado é facultado o acesso ao serviço de consulta.

5.1 O Módulo Cheque Legal deverá ter as seguintes funcionalidades básicas:

- I. Dispor de módulo de segurança e controle, compreendendo funcionalidades de auditoria, controle de acesso com discriminação de alçadas, alertas e segurança, permitindo a gestão e configuração dos perfis, alertas e afins por parte do usuário final do Banco.
- II. Recebimento, decifração e validação do conteúdo das mensagens recebidas do Portal FEBRABAN/CIP através do domínio de serviços da Rede do Sistema Financeiro Nacional.
- III. Recebimento e validação do conteúdo das mensagens recebidas através dos canais de atendimento do Banpará, como o Internet Banking.
- IV. Resposta automática às consultas recebidas do Portal FEBRABAN/CIP e canais de comunicação do Banpará, obedecendo ao limite de 20 segundos entre a recepção e resposta das consultas.
- V. Geração e manutenção do banco de dados de cheques gravados. Esse banco de dados deve conter as informações para o atendimento das consultas especificadas na Resolução 3972 como cheque sustado ou revogado, cheque bloqueado, cheque cancelado pela Instituição sacada, cheque referente à conta de depósitos à vista com bloqueio judicial, cheque furtado, roubado ou extraviado etc.
- VI. Garantir a interface com os arquivos COB utilizada no sistema de compensações de cheques.
- VII. O Módulo Cheque Legal deverá garantir a integração com todos os legados do Banpará que serão necessários para seu completo funcionamento, sem ônus algum ao CONTRATANTE.

VIII. O Módulo Cheque Legal fará a comunicação com o “CHEQUE LEGAL” processado na CIP utilizando o domínio MES da Rede do Sistema Financeiro Nacional - RSFN.

IX. As mensagens a serem trocadas entre o “CHEQUE LEGAL” e o Banpará constam do Manual de Leiautes. Estas mensagens, enviadas por meio do MQ-IBM, são aderentes ao padrão de formatação XML e à segurança estabelecida na RSFN (Rede do Sistema Financeiro Nacional).

6.1 As consultas serão efetuadas via portal “CHEQUE LEGAL” da CIP, que manterá canais de comunicação on-line com as Instituições Financeiras mantenedoras de contas de depósitos à vista através da RSFN.

7.1 O Módulo Cheque Legal deverá também possibilitar consultas a partir dos canais de comunicação do Banpará como o Internet Banking. As consultas devem fornecer as informações sobre as seguintes ocorrências relativas ao cheque, conforme abaixo:

- I. Cheque sustado ou revogado;
- II. Cheque objeto de sustação ou revogação em caráter provisório não expirada e ainda não confirmada;
- III. Cheque enviado ao domicílio do correntista cujo desbloqueio não tenha sido realizado;
- IV. Cheque cancelado pela Instituição Financeira sacada;
- V. Cheque referente a conta de depósitos à vista objeto de bloqueio judicial total;
- VI. Cheque furtado, roubado, extraviado ou destruído durante o processo de compensação;
- VII. Cheque referente à conta de depósitos mantida em cooperativa de crédito cujo contrato com a Instituição Financeira prestadora do serviço de compensação esteja encerrado, ocorrência a ser registrada pela cooperativa de crédito; e
- VIII. Cheque referente à conta de depósitos à vista encerrada.

8.1 O Módulo deverá atender as especificações técnicas, orientações, leiautes e demais disposições expostas pelo Conselho Monetário Nacional (CMN), Banco Central do Brasil (BCB), Federação Brasileira das Associações de Bancos (Febraban) e Câmara Interbancária de

Pagamentos (CIP), em seus normativos e documentos atualizados, tais como a Resolução CMN n. 3.972 (de 24 de abril de 2011), assim como o Catálogo de Mensagens e de Arquivos da RSFN editado pelo BCB e os manuais editados pela CIP.

9.1 Bem assim, o Módulo deverá atender as orientações técnicas, leiautes e demais disposições expostas pela Federação Brasileira das Associações de Bancos (Febraban), disponível no sítio virtual “Cheque Legal” (disponível em: <<https://www.chequelegal.com.br/>>; acesso em 18/6/2018).

10.1 Mensagens e funcionalidades requeridas:

- I. MES CQL: Componente de mensageria para o domínio MES responsável pelo recebimento, decifração e validação do conteúdo das mensagens recebidas do Portal FEBRABAN/CIP através do domínio de serviços da Rede do Sistema Financeiro Nacional.
- II. RESPONDEDOR CIP: Componente responsável pela resposta das consultas recebidas pelo canal FEBRABAN/CIP.
- III. CONSULTAS CQL: Geração, manutenção e consultas ao Banco de Dados de Cheques Gravados. Deve utilizar rotinas de alta performance para assegurar a velocidade nas consultas de forma a garantir o cumprimento do tempo máximo de 20 segundos exigido pelo Portal FEBRABAN/CIP.
- IV. BD CHEQUES GRAVADOS: Geração e Manutenção do Banco de Dados que contém as informações para o atendimento das consultas especificadas na Resolução 3972 como cheque sustado ou revogado, cheque bloqueado, cheque cancelado pela Instituição sacada, cheque referente a conta de depósitos à vista com bloqueio judicial, cheque furtado, roubado ou extraviado etc.
- V. INTEGRADOR COMPE: Componente responsável pela integração dos arquivos COB.
- VI. INTEGRADOR LEGADOS: Componente responsável pela integração com os sistemas legados que processam informações requeridas pela Resolução 3972 como o Sistema de Contas Correntes.

- VII. RELATÓRIOS: Componente responsável pela geração dos relatórios gerenciais e funcionais da solução.
- VIII. RESPONDEDOR: Componente responsável pela resposta das consultas recebidas através do canal próprio da Instituição. Atua associado com os Webservices que provêm a interface com esse canal.
- IX. ACESSO: Controle de Acesso através do qual são geradas e administradas as senhas de acesso e as alçadas dos diversos usuários. Componente de uso do Administrador da Solução.
- X. MONITORAMENTO: Componente responsável pelo monitoramento e geração dos logs do processamento da solução “CHEQUE LEGAL”. Os logs gerados por esse componente serão utilizados para corrigir erros de processamento e bugs funcionais.
- XI. AUDITORIA: Responsável pela geração e manutenção das trilhas de auditoria. Funcionalidade para uso da alçada Auditor. Possibilita comprovar todas as transações processadas pelo sistema. Possui diversos filtros temporais, funcionais, por operação e por usuário, dentre outros.
- XII. SEGURANÇA: Componente responsável pela administração, processamento e guarda dos certificados digitais e as chaves de segurança do ambiente MES associadas com as mensagens CQL.

11.1 Fica estabelecido que estas informações são protegidas pela Lei do sigilo bancário e tem como origem a Instituição Financeira.

12.1 Utiliza certificado digital do tipo MES CAM (Homologação e Produção), sendo que a CONTRATADA ficará responsável pela criação do arquivo CSR (Certificate Signing Request) e instalação do certificado digital.

3. Módulo Cadastro Positivo - POS:

1.1A solução Cadastro Positivo deve processar o histórico de todas as Operações de Crédito e Financiamento do BANPARÁ e os processos associados aos mesmos, tais como:

- I. Autorização;
- II. Envio das Autorizações;
- III. Recebimento da Relação de Cadastrados;

IV. Envio do Histórico de Crédito.

2.1 As informações prestadas envolverão o histórico das seguintes Operações de Crédito e Financiamento:

a) Crédito:

- I. Crédito Consignado
- II. Capital de Giro
- III. Crédito Pessoal
- IV. Microcrédito

b) Financiamento:

- I. Rural
- II. Importação e Exportação
- III. Imobiliário
- IV. Bens e Veículos
- V. Arrendamento Mercantil

c) Outros:

- I. Cartão de Crédito
- II. Cheque Especial e Conta Garantida
- III. Adiantamentos
- IV. Avais e Fianças
- V. Títulos Descontados

3.1 Mensagens e funcionalidades requeridas:

- I. Autorização através do Internet Banking do BANPARÁ utilizando webservice;
- II. Envio das autorizações para os Gestores do Banco de Dados: diretamente para os Gestores de Bancos de Dados (GBDs) e através da CIP;
- III. Recebimento e envio da lista de autorizados: diretamente para os GBDs e através da CIP;

- IV. Geração e Manutenção do Arquivo Histórico de Crédito;
- V. Contestação – Origem GBD (diretamente ou através da CIP)
- VI. Contestação – Origem BANPARÁ
- VII. Processamento de liminares;
- VIII. Cadastramento dos Gestores de Banco de Dados, das Interfaces, dos Sistemas Legados, dos Alertas e dos seus Destinatários, e das Rotinas Automáticas para Envio e Recebimento dos Arquivos de Autorização, Histórico de Crédito, Contestação e Liminares;
- IX. Servidor de Alertas: envio de alertas para os destinatários cadastrados em situações de excepcionalidade;
- X. Controle de acesso de alçadas e autorizações dos usuários conforme gestão de acesso e auditoria.
- XI. Auditoria das operações conforme gestão de acesso e auditoria;
- XII. Auditoria das operações;
- XIII. Acolhimento e envio automático das autorizações dos Clientes para os GBDs;
- XIV. Recebimento automático das listas consolidadas dos GBDs e identificação automática dos clientes do Banpará inclusos nessas listas;
- XV. Geração e envio automático dos históricos de crédito dos clientes do Banpará;
- XVI. Recebimento automático das contestações e liminares oriundas dos GBDs com alertas automáticos para os usuários parametrizados;
- XVII. Acolhimento das contestações e liminares através dos canais de atendimento do Banpará, incluindo agências e atendimento telefônico.
- XVIII. Controle de acesso que controle alçadas para visualização total ou parcial, alteração e aprovação em mais de um nível das informações recebidas, processadas e enviadas conforme gestão de acesso e auditoria;
- XIX. Alertas parametrizáveis para envio de alertas automáticos para os usuários parametrizados em situações de excepcionalidade parametrizadas pelo administrador da Solução conforme gestão de acesso e auditoria;
- XX. Componente de auditoria que permita trilhar todos os processamentos e logins do Módulo conforme gestão de acesso e auditoria;
- XXI. Alertas parametrizáveis para envio de alertas automáticos para os usuários parametrizados em situações de excepcionalidade parametrizadas pelo administrador da Solução.

- XXII. Componente de auditoria que permita trilhar todos os processamentos e logins do Módulo.
- XXIII. Rotinas automáticas para envio das autorizações, recepção dos arquivos dos GBDs, geração e envio dos arquivos de histórico de crédito para os GBDs, recepção e processamento das contestações vindas dos GBDs.
- XXIV. Rotinas para acolhimento das autorizações e contestações através de Internet Banking, telefone e agências.
- XXV. Rotinas para acolhimento e controle das liminares.
- XXVI. Controles e Consultas:
- a. Controle/Consulta das Solicitações de Autorizações;
 - b. Controle/Consulta dos Arquivos Remessa Autorizações;
 - c. Controle/Consulta dos Arquivos Retorno Autorizações;
 - d. Controle/Consulta dos Arquivos Remessa Lista de Autorizados;
 - e. Controle/Consulta dos Arquivos Retorno Lista de Autorizados;
 - f. Controle/Consulta da Integração do Histórico de Crédito;
 - g. Controle/Consulta dos Arquivos Remessa Histórico de Crédito;
 - h. Controle/Consulta dos Arquivos Retorno Histórico de Crédito;
 - i. Controle/Consulta dos Arquivos Remessa Contestação;
 - j. Controle/Consulta dos Arquivos Retorno Contestação;
 - k. Controle/Consulta das Contestações recebidas da instituição;
 - l. Controle/Consulta das liminares;
 - m. Monitoramento das Contestações em análise e analisadas;
 - n. Monitoramento das Liminares ativas e inativas;
 - o. Consulta Autorizados;
 - p. Consulta Histórico de Crédito;
- 4.1 As Instituições Financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil devem repassar aos Gestores de Bancos de Dados (GBDs) as informações que compõem o histórico das operações de empréstimo e de financiamento dos seus clientes.
- 5.1 O Módulo Cadastro Positivo deverá garantir a integração com todos os legados do Banpará que serão necessários para seu completo funcionamento, sem ônus algum ao CONTRATANTE.

6.1 O Módulo Cadastro Positivo deverá atender as especificações técnicas, orientações, leiautes e demais disposições expostas pelo Governo Federal, pelo Conselho Monetário Nacional (CMN), Banco Central do Brasil (BCB), Federação Brasileira das Associações de Bancos (Febraban) e Câmara Interbancária de Pagamentos (CIP), em seus normativos e documentos atualizados, assim como o Catálogo de Mensagens e de Arquivos da RSFN editado pelo BCB, manuais editados pela Febraban (tais como Manual para Instituições Financeiras e Gestores de Banco de Dados do Cadastro Positivo; Dimensão de TI – Aplicação; Dimensão de TI – Rede), manuais e documentos editados CIP (tais como Manual Técnico do Serviço de Transporte de Dados, Módulo Cadastro Positivo; Manual de Leiautes do Serviço de Transporte de Dados, Módulo Cadastro Positivo; Fluxo com particionamento de arquivos do Cadastro Positivo; dentre outros).

7.1 Bem assim, a homologação e implementação do Módulo Cadastro Positivo deverá atender aos prazos estabelecidos pelo Banco Central do Brasil e pela Federação Brasileira das Associações de Bancos.

8.1 O Módulo Cadastro Positivo deverá apresentar componente de acesso para Gestão/Parametrização das regras do cadastro positivo (Back Office) e módulo para acesso de agência que tem a finalidade de atendimento do cliente para o recebimento de autorizações, cancelamentos, contestações, liminares e consultas no cadastro positivo (Front Office)

9.1 Adicionalmente devem ser também acolhidas, as Contestações e Liminares oriundas dos GBDs ou recebidas através dos canais de atendimento do Banpará.

10.1 As informações previstas acima abrangem:

- a) Empréstimos:**
 - I. Consignado;

- II. Capital de Giro;
- III. Crédito Pessoal;
- IV. Microcrédito;
- V. Outros empréstimos (vendedor, etc).

b) Financiamentos:

- I. Rurais e agroindustriais;
- II. Importação e exportação;
- III. Imobiliários SFH;
- IV. Microcrédito;
- V. Aquisição de bens veículos;
- VI. Imobiliário outros;
- VII. Arrendamento;
- VIII. Outros financiamentos.

c) Demais:

- I. Consórcios;
- II. Cartão de crédito;
- III. Cheque especial e conta garantida;
- IV. Adiantamento a depositante;
- V. Avais e fianças honrados;
- VI. Títulos descontados.

11.1 As informações referentes às operações de autofinanciamento realizadas por meio dos grupos de consórcio devem ser repassadas pelas administradoras de consórcio responsáveis pelos respectivos grupos.

12.1 O histórico de crédito do cadastrado é composto pelo conjunto de dados financeiros e de pagamentos relativos às operações de crédito e obrigações de pagamento, adimplidas ou em andamento, necessárias para avaliar o risco financeiro do cadastrado. Para formação do histórico de crédito serão reportados todos os vencimentos, pagamentos e saldos dos últimos 12 meses a partir da data de adesão.

13.1 O conjunto de dados financeiros e de pagamentos (histórico das operações) é composto por:

- a) Data da concessão do crédito ou da assunção da obrigação de pagamento;
- b) Valor do crédito concedido ou da obrigação de pagamento assumida;
- c) Valores devidos das prestações ou obrigações, indicadas as datas de vencimento e de pagamento; e
- d) Valores pagos, mesmo que parciais, das prestações ou obrigações, indicadas as datas de pagamento.

14.1 As informações previstas nesse **item 04** devem ser repassadas, exclusivamente, a bancos de dados cujo gestor tenha sido homologado pelo Banco Central, respeitando a discriminação registrada na respectiva autorização.

15.1 O repasse das informações a bancos de dados fica condicionado à expressa solicitação ou autorização do cliente para abertura de cadastro e para compartilhamento da informação, a qual pode ser efetivada diretamente às instituições mencionadas nesse **item 04** ou ao gestor do banco de dados, conforme termo ou cláusula que especifique esta condição.

16.1 O Sistema deve manter o documento físico ou eletrônico que ateste a solicitação ou autorização por, no mínimo, cinco anos.

17.1 Fica estabelecido que estas informações são protegidas pela Lei do sigilo bancário e tem como origem a Instituição Financeira.

18.1 O sistema deve utilizar certificado digital do tipo POS (Homologação e Produção), sendo que a CONTRATADA ficará responsável pela criação do arquivo CSR (Certificate Signing Request) e instalação do certificado digital.

4. Módulo Central de Transferência de Crédito – CTC

1.1A CTC (Central de Transferência de Crédito) é o serviço eletrônico que centraliza a troca de informações da [portabilidade dos contratos de crédito](#) celebrados entre Instituições Financeiras e pessoas naturais.

2.1 Através das portabilidades, pode ser feita a transferência de operação de crédito de Instituição Credora Original para Instituição Proponente, por solicitação do devedor.

3.1 A Solução requerida deve atender integralmente a Resolução 4292 do Banco Central, incluindo as seguintes mensagens e funcionalidades:

a) Fluxo Solicitação de Transferência de Crédito:

- I. Acolhimento da Solicitação de Transferência de Crédito;
- J. Solicitação de Transferência de Contrato de Crédito para a CIP-CTC;
- K. Repasse da Solicitação de Transferência de Crédito.

b) Fluxo Posição Portabilidade:

- I. IF Credora Original responde posição Portabilidade dos Contratos;
- II. Repasse da Solicitação de Transferência de Contratos de Crédito;
- III. O referido módulo deve ser usado tanto para saída ou para entrada de crédito no Banpará.

c) Fluxo Cancelamento de Transferência de Créditos:

- I. Cancelamento Transferência de Contrato de Crédito para CIP-CTC;
- II. Repasse Cancelamento de Transferência de Contrato de Crédito.

d) Fluxo Extrato de Tarifas Interbancárias de Ressarcimento de Portabilidade.

- I. CIP consolida e envia Arquivos Extrato de Tarifa Ressarcimento Portabilidade
- II. o Solução processa Arquivos Extrato de Tarifas Ressarcimento Portabilidade, consolida com sua base interna e emite alerta para os usuários

e) Fluxo Liquidação Financeira das Operações de Portabilidade.

- I. Solução consolida as TEDs a serem processadas e envia para o Sistema de Pagamentos Brasileiro – SPB
- II. Sistema SPB retorna R1 confirmando a transferência e solução conclui a operação

4.1 O sistema deve utilizar certificado digital do tipo POS (Homologação e Produção), sendo que a CONTRATADA ficará responsável pela criação do arquivo CSR (Certificate Signing Request) e instalação do certificado digital.

5.1 Controle de acesso e auditoria do sistema deverá ser conforme gestão de acesso e auditoria.

5. Módulo Nova Plataforma de Cobrança – NPC

1.1 A solução de mensageria NPC deve atender integralmente os requisitos para que o BANPARÁ processe todas as mensagens do sistema PCR (Plataforma Centralizada de Recebíveis) desenvolvido pela CIP/FEBRABAN, relativo às pontas Destinatária, Receptora e Beneficiários.

2.1 Abaixo as mensagens e funcionalidades requeridas.

a) Ponta Receptora:

- I. Inclusão Pagador Eletrônico
- II. Alteração Pagador Eletrônico
- III. Exclusão Pagador Eletrônico
- IV. Registro do Termo de Adesão ao NPC Agregado
- V. Inclusão Agregado
- VI. Alteração Agregado
- VII. Exclusão Agregado
- VIII. Cadastro dos Pagadores Eletrônicos que podem consultar títulos de outros (disponibilização de títulos para terceiros)
- IX. Carga e tratamento do arquivo ADDA002 – Informa Manutenção de Pagador Eletrônico
- X. Armazenamento da base de Pagador Eletrônico, podendo ser parametrizada para armazenar somente as pessoas físicas e jurídicas Clientes da Instituição Financeira
- XI. Tela para consulta dos Pagadores Eletrônicos identificando se são clientes da Instituição ou não, e a quantidade de adesões a outras Instituições Financeiras, Data de Adesão e Quantidade de Agregados
- XII. Tratamento diferenciado quando a Instituição Financeira for Pagador Eletrônico dela própria

- XIII. Consulta on-line e em lote dos títulos registrados na CIP
- XIV. Baixa operacional dos títulos na CIP

b) Boletos de Pagador Eletrônico:

- I. Recepção dos Boletos Eletrônicos e armazenamento em uma base consolidada:
 - Tratamento das mensagens;
 - Tratamento dos arquivos.
- II. Geração do arquivo de boletos eletrônicos do Pagador Eletrônico;
- III. Tratamento da manutenção do Complemento de Boletos por parte do cliente Pagador Eletrônico (Aceite, Rejeição, Repasse a outro Pagador Eletrônico);
- IV. Tratamento dos boletos eletrônicos baixados pelo NPC;
- V. Tratamento da alteração de boletos eletrônicos dos clientes Pagador Eletrônico, identificando os campos alterados;
- VI. Monitor de Boletos Pagador – Tela para monitorar os títulos do cliente Pagador Eletrônico com Componente *drag and drop* por situação, vencimento, Pagador Eletrônico, Agregado, valor, Data de vencimento;
- VII. Integração com os sistemas legados no formato WebServices;
- VIII. Alertas para o Cliente Pagador Eletrônico avisando recebimento de novo Título eletrônico;
- IX. Alertas para o Cliente Pagador Eletrônico avisando recebimento de alteração título eletrônico.
- X. Consultas NPC;
- XI. Relatórios;
- XII. Controle de Tarifas NPC;
- XIII. Alertas para acompanhamento dos processos que estão sendo executados pelo Sistema através das rotinas automáticas.

c) Ponta Destinatária:

- I. Integração com o Sistema de Cobrança através do mecanismo Base;
- II. Registro dos boletos na CIP;
- III. Processamento do arquivo da COMPE, identificação dos boletos pagos e geração do arquivo/mensagem para baixa;
- IV. Baixa efetiva dos títulos na CIP;
- V. Armazenamento das instruções do boleto para atualização automática no NPC/NOVA COBRANÇA em caso de vencimento;

- VI. De-Para do boleto enviado pelo Sistema de Cobrança versus os registrados no NPC/NOVA COBRANÇA informando o Sistema de Cobrança a posição final do boleto;
- VII. Monitor de Títulos Beneficiário – Tela para monitorar os títulos do Beneficiário com componente drag and drop por situação, vencimento, pagador, beneficiário, valor...;
- VIII. Consultas NPC;
- IX. Relatórios;
- X. Controle de Tarifas NPC;
- XI. Controle de Tarifas Beneficiário;
- XII. Alertas para acompanhamento dos processos que estão sendo executado pelo sistema através das rotinas automáticas;
- XIII. Alertas para o Cliente Beneficiário avisando recebimento de aceite do título Eletrônico;
- XIV. Alertas para o Cliente Beneficiário avisando recebimento de não reconhecimento do título eletrônico

d) Beneficiários:

- I. O componente Beneficiário possibilita manter e monitorar, de forma centralizada, o Cadastro Centralizado de Beneficiários (clientes e não clientes), administrando o processo de registro, análise, investigação e conclusão de fraudes.
- II. Mensagens e funcionalidades demandadas:
 - a) Carregamento do Cadastro de Beneficiários: a partir da integração com os sistemas legados, gerar e enviar para a CIP a carga inicial do Cadastro Beneficiários BANPARÁ, administrando os arquivos PRO e RET;
 - b) Consulta Cadastro de Beneficiários: a consulta deve poder ser feita no Banco de Dados da CIP ou no Banco de Dados local mantido pelo componente NPC. A origem dessas consultas poderá ser o sistema legado ou a digitação direta no componente Beneficiários. A interface com os sistemas legados deve ser feita através de webservices;
 - c) Resposta Consulta Cadastro Beneficiários: as respostas para os Beneficiários Aptos devem ser repassadas diretamente para os originadores da consulta. As demais classificações (Em Análise, Inapto)

devem provocar o envio de alertas parametrizáveis para as áreas de Segurança e Prevenção à Fraude;

- d) Inclusão Cliente Beneficiário: a inclusão deve possibilitar ser feita pelo sistema legado ou digitada diretamente no componente. Em ambas situações devem permitir ser parametrizadas alçadas de aprovação antes do envio para a CIP. A solução deve enviar essas informações para a CIP (NPC0301) e também registrar a inclusão no Banco de Dados da solução. Ao receber o retorno da CIP (NPC0301R1) deve registrar no Banco de Dados local e disponibilizar para o sistema legado;*
- e) Alteração Cadastro Beneficiário: semelhante à inclusão, a alteração deverá prever ser originada no sistema legado ou digitada diretamente no componente Beneficiários, com a parametrização de alçadas de aprovação antes do envio para a CIP. O retorno deve ser registrado no Banco de Dados local da solução;*
- f) Exclusão Cadastro Beneficiário: operação semelhante à Inclusão;*
- g) Alteração Status Cliente Beneficiário pelo BANPARÁ: as alterações de status devem poder ser originadas no sistema legado ou digitadas diretamente no componente Beneficiário. O envio dessas informações para a CIP deve ser parametrizável para exigir alçadas de aprovação antes do envio para a CIP. A alteração de status para “Em Análise” ou “Inapto” deve gerar alertas endereçados para as áreas de Segurança e Prevenção à Fraude;*
- h) Alteração Status Beneficiário pela CIP: a solução deve receber e registrar no Banco de Dados local as alterações para o status Apto. As alterações para os status “Em Análise” e “Inapto” serão registradas no Banco de Dados local e gerarão alertas parametrizáveis para as áreas de Segurança e Prevenção à Fraude;*
- i) Solicitação Base Beneficiários: nesta operação, o BANPARÁ solicitará o recebimento da Base de Dados Beneficiários residente na CIP através de digitação no componente Beneficiários. Esta solicitação deve gerar e enviar para a CIP, automaticamente, a mensagem GEN0014. Ao receber o arquivo ANPC304 a solução deve registrar no Banco de Dados local e conciliar com as informações existentes até a data, apontando eventuais inconsistências. Quando identificadas inconsistências a*

solução deverá enviar automaticamente alertas para os usuários parametrizados;

- j) Tratamento de Indícios de Fraudes: os indícios de fraudes devem poder ser recebidos a partir dos sistemas legados, dos pagadores ou dos recebedores. A solução deve registrar os indícios recebidos (boleto fraudado, comunicação eletrônica, comunicação presencial, etc...) e disparar automaticamente alertas para as áreas de Segurança e Controle de Fraudes. De posse dessas informações essas áreas darão início ao procedimento investigativo, que pode gerar um Processo ou acabar em Arquivamento. Todas as decisões deverão ser registradas e aquelas parametrizadas pelos Clientes submetidas a uma ou mais alçada de aprovação;*
- k) Montagem e Controle de Processos de Fraudes: passo seguinte caso os Indícios de Fraudes evidenciem a existência de procedimento fraudulento;*
- l) Monitoramento de Beneficiários Inaptos:*
- Essa funcionalidade deve operar integrada ao SPB funcionando como filtro pré-crédito para operações acima dos valores parametrizados. Ao receber créditos dirigidos para beneficiários inaptos a solução deve bloquear a operação, disparar alertas para as áreas de Segurança e Controle de Fraudes, e elaborar a mensagem de devolução;*
- m) Monitoramento de Convênios Inconsistentes: esta funcionalidade possibilitará identificar eventuais convênios aceitos pelo sistema de cobrança para beneficiários inaptos. Ao identificar a inconsistência à solução deverá interromper o curso dessa informação e enviar alertas para as áreas de Segurança e Controle de Fraudes.*

3.1 Fica estabelecido que estas informações são protegidas pela Lei do sigilo bancário e tem como origem a Instituição Financeira.

4.1 O sistema deve utilizar o certificado tipo certificado digital tipo A1 – próprio para o SPB (Homologação e Produção), que deverá ser atualizado dentro do período programado pela CIP.

5.1 Controle de acesso e auditoria do sistema deverá ser conforme gestão de acesso e auditoria do **ADENDO XII - NORMA DE REQUISITOS DE SEGURANÇA PARA CONTROLE DE ACESSO E AUDITORIA NOS SISTEMAS CORPORATIVOS.**

6. Módulo Beneficiários - BNF:

1.1 Produto integrado ao NPC (Nova Plataforma de Cobrança).

2.1 O sistema BNF - Beneficiário está integrado com NPC (Nova Plataforma de Cobrança), ou seja, ele funciona de forma automática e tem apenas a funcionalidade de fazer a criptografia e a descryptografia.

3.1 Envio e recebimento dos Beneficiários.

4.1 Esse sistema apenas garante a entrega e recebimento dos arquivos junto a CIP.

5.1 O sistema utiliza o certificado tipo certificado digital tipo A1 – próprio para o NPC (Homologação e Produção), sendo que a CONTRATADA ficará responsável pela criação do arquivo CSR (Certificate Signing Request) e instalação do certificado digital.

6.1 Fica estabelecido que estas informações são protegidas pela Lei do sigilo bancário e tem como origem a Instituição Financeira.

7.1 Controle de acesso e auditoria do sistema deverá ser conforme gestão de acesso e auditoria do **ADENDO XII - NORMA DE REQUISITOS DE SEGURANÇA PARA CONTROLE DE ACESSO E AUDITORIA NOS SISTEMAS CORPORATIVOS.**

7. Módulo de Serviço de Liquidação de Cartões – SLC

1.1 O SLC - Serviço de Liquidação de Cartões é responsável por viabilizar a liquidação de cartões entre os players dos arranjos de pagamento (conjunto de regras e procedimentos).

2.1 A solução deverá processar a mensagem GEN0015 (Arquivo Disponível) através do software MQ Series, compactar/descompactar, criptografar/descriptografar e enviar/receber através do software Connect Direct os seguintes arquivos referentes a Liquidação de cartões de pagamento:

- I. ASLC022: informa as liquidações das transações de cartões de crédito para a IF Domicílio;
- II. ASLC023: informa o retorno do processamento das informações com as liquidações das transações de cartões de crédito;
- III. ASLC024: informa as liquidações das transações de cartões de débito para a IF Domicílio;
- IV. ASLC025: informa o retorno do processamento das informações com as liquidações das transações de cartões de débito;
- V. ASLC032: informa as liquidações das transações de antecipações de recebíveis de cartões de pagamento para a IF Domicílio;
- VI. ASLC033: informa o retorno do processamento das informações com as liquidações das transações de antecipações de recebíveis de cartões de pagamento.

3.1 Os arquivos devem ser gerados pelo sistema legado no layout padrão da Febraban, em XML Utf-8.

4.1 A solução deverá converter esse padrão para Utf-16, zipar, criptografar e colocar no Connect Direct ou similar, receber o retorno e fazer a operação inversa, disponibilizando o arquivo para o Sistema Legado.

5.1 A integração com os sistemas legados poderá ser feita de duas formas: MQ Series com padrão XML Banco Central ou Base de Dados.

6.1 O sistema deve utilizar o certificado digital – tipo A1 (Produção e Homologação), sendo que a CONTRATADA ficará responsável pela criação do arquivo CSR (Certificate Signing Request) e instalação do certificado digital.

7.1 Fica estabelecido que estas informações são protegidas pela Lei do sigilo bancário e tem como origem a Instituição Financeira.

8.1 O SLC é destinado aos Participantes de Arranjos de Pagamentos (conjunto de regras e procedimentos) que desejam liquidar suas obrigações referentes a cartões.

9.1 Controle de acesso e auditoria do sistema deverá ser conforme gestão de acesso e auditoria do **ADENDO XII - NORMA DE REQUISITOS DE SEGURANÇA PARA CONTROLE DE ACESSO E AUDITORIA NOS SISTEMAS CORPORATIVOS.**

8. Sistema Controle de Garantia – SCG (Domicílio Bancário e Antecipação de Recebíveis)

1.1 O SCG (Sistema de Controle de Garantias) é um sistema único de controle de garantias através do qual os Estabelecimentos Comerciais podem antecipar recebíveis a serem creditados no Domicílio Bancário de sua preferência. A CIP é a entidade Centralizadora que operacionaliza este processo.

2.1 O sistema deve utilizar o certificado digital – tipo A1 (Produção e Homologação), sendo que a CONTRATADA ficará responsável pela criação do arquivo CSR (Certificate Signing Request) e instalação do certificado digital.

3.1 Fica estabelecido que estas informações são protegidas pela lei do sigilo bancário e tem como origem a instituição financeira.

4.1 Controle de acesso e auditoria do sistema deverá ser conforme gestão de acesso e auditoria.

9. Portabilidade da Conta Salário – PCS:

1.1 O Banco Central estabeleceu através da Resolução nº 4.639 de 22 de fevereiro de 2018, os procedimentos a serem seguidos pelas Instituições Financeiras para o novo processo de Portabilidade da Conta Salário.

2.1 A **Portabilidade da Conta Salário** possibilita aos funcionários de empresas privadas e de órgãos públicos a escolha da Instituição pela qual desejam receber os créditos referentes aos seus salários, proventos, ou similares, sem custos adicionais para isso. Neste processo, a empresa que originalmente detém a conta salário é denominada **Instituição Folha de Pagamento ou Contratada** e a nova Instituição que receberá a transferência dos créditos por solicitação do beneficiário é denominada **Instituição Destino**.

3.1 Segundo a Resolução nº 4.639 de 22 de fevereiro de 2018, a Instituição Contratada (Folha de Pagamento) deverá:

- a) Informar ao beneficiário, por qualquer meio de comunicação disponível, acerca da abertura da conta de registro, esclarecendo, no mínimo, o conceito, as características, as regras básicas para movimentação dos recursos, as situações que ensejam a cobrança de tarifas, bem como sobre a faculdade de que trata a alínea “b”;

Assegurar a faculdade de transferência, com disponibilidade no mesmo dia, dos créditos para conta de depósitos ou conta de pagamento pré-paga de titularidade dos beneficiários, na própria instituição ou em outra autorizada a funcionar pelo Banco Central do Brasil, observado o disposto no art. 2º-A:

(NR) “Art. 2º-A Para efeito do disposto na alínea “b” do inciso II do caput do art. 2º, a indicação da conta a ser creditada deve ser objeto de comunicação pelo beneficiário à instituição contratada, em caráter de instrução permanente.

§ 1º A comunicação pode ser realizada por intermédio da instituição destinatária, mediante manifestação inequívoca de vontade do beneficiário, passível de comprovação.

§ 2º É obrigatória a aceitação da comunicação, pela instituição contratada, no prazo máximo de cinco dias úteis, contado da data do seu recebimento.

§ 3º A comunicação prevista neste artigo: I - pode ser realizada por escrito ou por meio eletrônico; e II - deve ser mantida à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo mínimo de cinco anos após a data de encerramento da conta de que trata o art. 1º.” (NR)

4.1 A partir da **Resolução nº 4.639/2018 (BACEN)** todas as **Instituições Financeiras Contratadas (Folha de Pagamento)** deverão estar aptas a atender as solicitações de portabilidade e/ou de solicitar a portabilidade do crédito por meio eletrônico, assim como **Instituições Financeiras que possuam Conta Corrente ou Conta de Pagamento Pré Paga** poderão tornar-se **Instituição Destino**, solicitando a portabilidade dos créditos relativos à conta salário caso seja de interesse do beneficiário.

5.1 O Sistema Portabilidade da Conta Salário (PCS) deve atender todos os fluxos da nova sistemática de portabilidade de conta salário introduzida pela Resolução 4.639/2018 do Banco Central:

- I. **Fluxo Solicitação de Portabilidade Conta Salário:**
- II. Cliente final solicita portabilidade da Conta Salário através dos canais de comunicação da Instituição Destino ou usando a própria solução Portabilidade Conta Salário;

- III. IF Destino envia solicitação para CIP através do arquivo APCS101;
- IV. IF Destino recebe e processa a confirmação da CIP através do arquivo APCS101-RET.

Obs.: WS – significa Web Service.

II. Fluxo Confirmação de Portabilidade Conta Salário:

- I. IF Folha aprova ou reprova Portabilidade da Conta Salário;
- II. IF Folha Informa CIP através do arquivo ACS103;
- III. IF Folha Recebe retorno da CIP através do arquivo APCS103-RET.

III. Fluxo Cancelamento de Portabilidade Conta Salário:

- I. Cliente cancela Portabilidade Conta Salário através dos canais de relacionamento da IF Destino;
- II. IF Destino informa CIP através do arquivo APCS105. CIP retorna com arquivo APCS105-RET.

IV. Fluxo Aceite Compulsório por Falta de Resposta da Instituição Contratada (Instituição Folha)

- I. IF Destino e IF Folha recebem o arquivo APCS108 informando aceite compulsório da portabilidade após o prazo regimental de 5 dias.

Participante Destino

Participante Folha Pagamento

V. Fluxo Solicitações do dia Pendentes (Movimento Diário):

- I. IF Destino e IF Folha recebem o arquivo APCS109 informando solicitações pendentes.

Participante Destino

Participante Folha

Pagamento

6.1 PCS deve disponibilizar as seguintes funcionalidades tanto para a IF Destino quanto para a IF Folha (Instituição Financeira que detém a conta salário):

- I. Inclusão de Solicitação de Portabilidade;
- II. Cancelamento de Solicitação de Portabilidade;
- III. Consulta do Status da Portabilidade;
- IV. Validação da Portabilidade:
 - a) Aprovação da Portabilidade;
 - b) Reprovação da Portabilidade

- I. Conciliação das Portabilidades Pendentes com os arquivos de Varredura disponibilizados pela CIP;
- II. Controle de acesso através do cadastramento dos usuários com classes e perfis de acesso;
- III. Componente responsável pelo envio dos arquivos APCS (Padrão de arquivo utilizado no módulo PCS e determinado pelo Órgão Regulador) para a CIP utilizando o software Conect Direct;
- IV. Componente responsável pela recepção dos arquivos APCS enviados pela CIP utilizando o software Conect Direct;
- V. Componente responsável pelo envio dos alertas do PCS. Os alertas deverão ser parametrizáveis pelos usuários.

7.1 O sistema PCS deverá prover a integração com os sistemas legados do BANPARÁ através de web services tanto na ponta IF Destino quanto na ponta IF Folha e assim disponibilizar as seguintes funcionalidades:

I. **IF- Destino:**

- a) Inclusão Portabilidade;
- b) Cancelamento Portabilidade;
- c) Consulta Portabilidade.

II. **IF- Contratada** (Banco Folha):

- a) Consulta Portabilidade;
- b) Validação Portabilidade.

8.1 O sistema deve utilizar o certificado digital – tipo A1 (Produção e Homologação), sendo que a CONTRATADA ficará responsável pela criação do arquivo CSR (Certificate Signing Request) e instalação do certificado digital.

9.1 Fica estabelecido que estas informações são protegidas pela Lei do sigilo bancário e tem como origem a instituição financeira.

10.1 O PCS utiliza como Centralizador a CIP (Câmara Interbancária de Pagamentos).

11.1 O PCS utiliza arquivos do tipo XML (Extensible Markup Language, que significa em português Linguagem Extensível de Marcação Genérica) como padrão para informações.

12.1 Para troca de arquivo pode utilizar o Connect:Direct.

13.1 No quesito comunicação utiliza a Rede RTM (Rede de Telecomunicações para o Mercado Financeiro).

Controle de acesso e auditoria do sistema deverá ser conforme gestão de acesso e auditoria.

10. Sistema de Pagamentos Instantâneos

1.1A CONTRATADA deve fornecer todos os serviços e funcionalidades relativos aos sistemas SPI (Sistema de Pagamentos Instantaneos) e ao sistema do DICT (Diretório Identificador de Contas Transacionais), na modalidade PSTI (Provedor de Serviços de Tecnologia da Informação), sendo homologada junto ao Banco Central para operar o serviço de PSTI e atender integralmente as necessidades do PSP pagador e PSP recebedor.

2.1 APIs para integração

- a) SPI-Bacen
- b) DICT
- c) Cadastro de Domínios Válidos
- d) Sistemas Legados
- e) Mobile
- f) Participante Indireto

3.1 Integração com câmaras prestadoras de serviços associados a PI

4.1 Gestão do DICT – Diretório de Indicadores de Contas Transacionais

- a) Cadastramento de Chave
- b) Exclusão de Chave por solicitação do Cliente
- c) Exclusão de Chave por iniciativa do PSP
- d) Reivindicação de Portabilidade de Chave
- e) Reivindicação de Posse de Chave
- f) Gestão da Base de Chaves Local
- g) Sincronismo de chaves
- h) Consulta Chave
- i) Consulta Chaves na DICT para conciliação com Base Local
- j) Relatos de Infração
- k) Mecanismo Especial de Devolução

5.1 Suporte ao Pagamento, iniciado com Chave de Endereçamento

- a) API para Integração com Mobile Bank/Internet Bank para Recepção da Chave de Endereçamento do Cliente Recebedor no PSP Pagador
- b) Consulta ao DICT, buscando dados do Cliente Recebedor
- c) API para Integração com Mobile Bank/Internet Bank para disponibilização dos Dados do Recebedor
- d) API para recepção dos Dados da Ordem de Pagamento Confirmada pelo Pagador
- e) Processamento da Ordem de Pagamento
- f) APIs para Integração com sistemas legados
- g) Integração com o SPI do Banco Central

6.1 Suporte ao PSP-Pagador, iniciado com QRCode Estático

- a) API para Integração com Mobile Bank/Internet Bank para decodificação do QRCode Estático do Recebedor
- b) Consulta ao DICT, buscando dados do Cliente Recebedor
- c) API para Integração com Mobile Bank/Internet Bank para disponibilização dos Dados do Recebedor
- d) API para recepção dos Dados da Ordem de Pagamento Confirmada pelo Pagador
- e) Processamento da Ordem de Pagamento
- f) APIs para Integração com sistemas legados
- g) Integração com o SPI do Banco Central

7.1 Suporte ao PSP-Pagador, iniciado com QRCode Dinâmico

- a) API para Integração com Mobile Bank/Internet Bank para decodificação do QRCode Dinâmico do Recebedor no PSP Recebedor
- b) Consulta a Base de Domínios Válidos
- c) Consulta ao Web Service do Pagamento, no PSP Recebedor
- d) API para Integração com Mobile Bank/Internet Bank para disponibilização dos Dados do Recebedor
- e) API para recepção dos Dados da Ordem de Pagamento Confirmada pelo Pagador
- f) Processamento da Ordem de Pagamento
- g) APIs para Integração com sistemas legados
- h) Integração com o SPI do Banco Central

8.1 Suporte ao PSP-Pagador, iniciado com QRCode Dinâmico pagamento não imediato (PIX Cobrança)

- a) API para Integração com Mobile Bank/Internet Bank para decodificação do QRCode Dinâmico pagamento não imediato (Pix Cobrança) do Recebedor no PSP Recebedor

- b) Consulta a Base de Domínios Válidos
- c) Consulta ao Web Service do Pagamento, no PSP Recebedor
- d) API para Integração com Mobile Bank/Internet Bank para disponibilização dos Dados do Recebedor
- e) API para recepção dos Dados da Ordem de Pagamento Confirmada pelo Pagador
- f) Processamento da Ordem de Pagamento
- g) APIs para Integração com sistemas legados
- h) Integração com o SPI do Banco Central

9.1 Suporte ao PSP-Recebedor, geração de QRCode Estático

- a) API para Integração com Mobile Bank/Internet Bank para Requisição de Geração do QRCode Estático

10.1 Suporte ao PSP-Recebedor, geração de QRCode Dinâmico

- a) API para Integração com Mobile Bank/Internet Bank para Requisição de Geração do QRCode Dinâmico do Recebedor no PSP Recebedor
- b) O armazenamento do QRCode Dinâmico deve ser realizado no site de domínio do PSP-Recebedor
- c) API para Integração com Mobile Bank/Internet Bank para Atualização dos dados do QRCode Dinâmico do Recebedor no PSP Recebedor

11.1 Suporte ao PSP-Recebedor, geração de QRCode Dinâmico pagamento não imediato (Pix Cobrança)

- a) API para Integração com Mobile Bank/Internet Bank para Requisição de Geração do QRCode Dinâmico pagamento não imediato (Pix Cobrança) do Recebedor no PSP Recebedor
- b) O armazenamento do QRCode Dinâmico deve ser realizado no site de domínio do PSP-Recebedor

- c) API para Integração com Mobile Bank/Internet Bank para Atualização dos dados do QRCode Dinâmico pagamento não imediato (Pix Cobrança) do Recebedor no PSP Recebedor

12.1 Aporte/Retirada Conta PI

- a) Requisição Transferência de Conta Reserva Bancária ou Conta de Liquidação para depósito em Conta PI
- b) Requisição de Transferência de Conta CCME para depósito em Conta PI
- c) Requisição de Transferência para Saque em Conta PI e depósito em Conta RB ou CL
- d) Requisição de Transferência para Saque em Conta PI e depósito em CCME
- e) Configuração de Transferência de saldos remanescentes para depósito em Conta PI
- f) Efetivação da Transferência configurada
- g) Requisição de Transferência de SELIC para depósito em Conta PI

13.1 Gestão da Conta PI

- a) Controle dos Saldos
- b) Controle dos Créditos Efetivados
- c) Controle dos Créditos Rejeitados
- d) Controle dos Débitos Efetivados
- e) Controle dos Débitos Rejeitados
- f) Extratos
- g) Consultas
- h) Aportes e retiradas automáticas parametrizadas pelo Piloto

Devoluções

14.1 REQUISITOS DE SEGURANÇA

i.

Seguir as Diretrizes de Segurança da Informação.
Seguir fielmente a Política de Tecnologia da Informação e Comunicação.
Seguir o Manual de Normas e Procedimentos de Segurança da informação.
Cumprir o Termo de Confidencialidade.
Cumprir as Recomendações e padrões de segurança tecnológica mínima.
Cumprir as Diretrizes para utilização em nuvem caso venha utilizar

ii.

15.1 REQUISITOS DE RISCO E CONTINUIDADE DE NEGÓCIO

i.

Manter rigorosa observância às políticas institucionais e aos normativos internos e externos da Banpará;
Cumprir de modo integral os contratos firmados com o BANPARÁ, de acordo com a Lei de Licitações vigente (Lei nº 14.133/2021);
Estar em conformidade com a política relacionada à LGPD (Lei nº 13.709 /2018)
Garantir a confiabilidade dos dados transacionados na plataforma ou sistema de integração;
Informar ao Banco qualquer atualização na forma de integração dos dados;
Concordar ter ciência de que este acordo ou quaisquer informações sigilosas entregues pelo BANPARÁ a ela, não poderá ser interpretado como concessão a qualquer direito ou licença relativa à propriedade intelectual (marcas, patentes, copyrights e segredos profissionais) à CONTRATADA;
Utilizar os bens de informação disponibilizados por força de contrato celebrado com o BANPARÁ exclusivamente para fins da adequada

prestação dos serviços contratados, estritamente em observância aos interesses do BANPARÁ;

ii.

Desenvolver um plano ou estratégia de Continuidade de Negócios para garantir disponibilidade ao serviço contratado.

O plano ou estratégia de continuidade deve contemplar os requisitos de segurança da informação definidos pelo Banpará.

Apresentar documentos que comprovem a realização de uma gestão de continuidade de negócios consistente. Tais documentos devem incluir planos de continuidade, certificados e relatórios de testes.

Apresentar evidências dos testes realizados (através dos relatórios de testes) no prazo máximo de 1 (um) ano, ou sempre que for solicitado pelo Banpará.

Caso no momento da contratação a CONTRATADA não tenha uma gestão de continuidade implantada corporativamente, deve ser dado a mesma um prazo de no máximo 60 dias para a implantação da mesma.

Adequar-se continuamente aos padrões de normativos do Banpará, para assegurar que possíveis mudanças de regulamentações estejam perfeitamente em conformidade com os serviços e ações da CONTRATADA.

Caso após assinatura do Contrato o Banpará promova alterações nos normativos internos que extrapolem as mudanças de regulamentação, haverá necessidade de anuência da CONTRATADA por meio de algum aditivo contratual.

Documentar o código fonte e demais documentos de software, bem como manter o controle de versionamento dos sistemas e da documentação, e disponibilizá-los ao Banpará, especialmente aos responsáveis técnicos pela implantação e manutenção do sistema, sempre que for solicitado à CONTRATADA, de forma que minimize os riscos operacionais e garanta a

continuidade de negócios. Em casos de a solução se tratar de um produto de prateleira, este requisito não será necessário.

Caso a CONTRATADA não mantenha o controle de versionamento requisitado, a mesma será responsabilizada por prejuízos causados ao Banpará decorrentes falhas de versão ou falhas na documentação que possam resultar na impossibilidade de retornar à versão anterior estável. Em casos de a solução se tratar de um produto de prateleira, este requisito não será necessário.

ADENDO VII – MODELO DE TERMO DE CIÊNCIA**1 – Identificação do contrato**

Processo nº:

Contrato nº: /20XX

Vigência do Contrato:

Contratado:

Objeto: _____

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

Nº	Nome do Empregado	Matrícula	Assinatura

Belém, de de 20XX

[Nome Preposto]

[Razão social da empresa contratada]

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

**ADENDO VIII – MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO
PROVISÓRIO**

1 - Identificação do contrato

Processo nº:

Contrato nº:

Vigência do Contrato:

Contratado:

Objeto:

2 – Identificação da Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens

Número Ordem de Serviço ou Solicitação de Compra:

Data de emissão:

3 – Termo

Declaramos que a empresa [nome da contratada] entregou [solução contratada], apresentada abaixo, que serão avaliados quanto à sua aderência às especificações técnicas e contratuais para a emissão do Termo de Recebimento Parcial ou Definitivo ou devolução à contratada para correção e nova entrega, conforme artigo 88, item 1, alínea a do Regulamento de Licitações e Contratos.

Etapa/fase, bem ou serviço:

Data da entrega:

Belém, de _____ de 20__

[nome]

Representante técnico

Ciente.

Em: de _____ de 20__

Preposto: [nome]

Empresa: [nome]



Objetivo: o Termo de Recebimento Provisório é a declaração formal do Fiscal Técnico do contrato de que os serviços foram prestados ou bens foram entregues para posterior análise das conformidades de qualidade baseadas no Termo de Referência.

1 - Identificação do contrato

Processo nº:

Contrato nº:

Vigência do Contrato:

Contratado:

Objeto:

2 – Identificação da Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens

Número Ordem de Serviço ou Solicitação de Compra:

Data de emissão:

3 – Termo

Declaramos que a empresa [nome da contratada] entregou [solução contratada], apresentada abaixo, que foram avaliados quanto à sua aderência às especificações técnicas e contratuais para efeito de aceitação da execução da etapa ou parcela, conforme artigo 88, item 1, alínea b do Regulamento de Licitações e Contratos.

Etapa/fase, bem ou serviço:

Data da entrega:

Belém, de _____ de 20__

[nome]

Fiscal técnico do contrato

Ciente.

Em: de _____ de 20__

Preposto: [nome]

Empresa: [nome]



Objetivo: o Termo de Recebimento Parcial é a declaração formal do Fiscal Técnico do contrato de que os serviços foram prestados ou bens foram entregues e avaliados em conformidades de qualidade baseadas no contrato e seus anexos.

1 - Identificação do contrato

Processo nº:

Contrato nº:

Vigência do Contrato:

Contratado:

Objeto:

2 – Identificação da Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens

Número Ordem de Serviço ou Solicitação de Compra:

Data de emissão:

3 – Termo

Declaramos que a empresa [nome da contratada] entregou [solução contratada], conforme definido no contrato supracitado, atendendo às exigências deste TR, conforme artigo 88, item 1, alínea c do Regulamento de Licitações e Contratos.

Etapa/fase, bem ou serviço:

Data da entrega:

Belém, de _____ de 20__

[nome]

Fiscal técnico do contrato

Ciente.

Em: de _____ de 20__

Preposto: [nome]

Empresa: [nome]



Objetivo: o Termo de Recebimento Definitivo é a declaração formal do fiscal do contrato de que os bens foram entregues e definitivamente verificados quanto à qualidade e à quantidade, com a consequente aceitação, conforme critérios definidos no contrato e seus anexos.

ADENDO XI – INFRAESTRUTURA/SOFTWARES DE APOIO

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

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

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

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

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

1. GED – Gestão Eletrônica de Documentos

Será utilizada a ferramenta disponibilizada pelo CONTRATANTE: Visual SVN Server.

A documentação produzida, resultante dos atendimentos prestados para a Solução, deverá ser armazenada na infraestrutura de GED do CONTRATANTE.

2. SISTEMA DE CONTROLE DE ACESSO E CONCESSÃO DE PERFIS

A Solução deverá ser integrada, quando necessário, com os Sistemas em uso no CONTRATANTE, respeitando o estabelecido nos **ADENDO XII – NORMA DE REQUISITOS DE SEGURANÇA PARA CONTROLE DE ACESSO E AUDITORIA NOS SISTEMAS CORPORATIVOS, ADENDO IV – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, ZELO E RESPONSABILIDADE.**

3. CONTROLE DE DEMANDAS

O sistema utilizado pela CONTRATANTE é o Cherwell Service Management, versão 4.60.c. As licenças necessárias para uso desse sistema são providas pela CONTRATANTE.

4. GERENCIAMENTO DE PROJETOS

A CONTRATADA deverá utilizar o Sistema de Gerenciamento de Projetos de TI (SGP) disponibilizado pelo CONTRATANTE ou informar via e-mail a Área Técnica de TI da CONTRATADA responsável pelos Projetos.

SOFTWARES DE APOIO FORNECIDOS PELO CONTRATANTE E DE USO A SER OBRIGATÓRIO PARA A CONTRATADA NO CASO DE IMPLANTAR A SOLUÇÃO NA INFRAESTRUTURA DA CONTRATANTE

- **BANCO DE DADOS**

Microsoft SQL Server 2016 Enterprise Edition 64 bits – Service Pack 1.

Microsoft SQL Server 2016 Developer Edition 64 bits – Service Pack 2.

Oracle Database 12 c;

PL/SQL Release 11.2.0.4.0 – Production.

CORE 11.2.0.4.0 Production.

- **SERVIDORES APLICAÇÕES WEB**

Weblogic 12c; (Aplicações Java)

IIS 7 ou superior

Jboss,

- **SISTEMA OPERACIONAL**

Windows SERVER 2008 R2 Datacenter;

Windows SERVER 2012;

Windows SERVER 2012 R2 Datacenter;

Windows SERVER 2016 ou superior, Linux Redhat 6.0;

- **SOFTWARE DE TRANSFERÊNCIA DE ARQUIVOS EXTERNOS**

SFTP E CONNECTDIRECT.

- **ANTIVÍRUS**

McAfee VirusScan Enterprise 8.7i.

- **ROTINAS DE PROCESSAMENTO**

A rotina de processamento deverá ser integrada com a ferramenta de automatização Control-M da BMC.

Todas as mensagens de erro de processamento deverão ser tratadas pelo fornecedor de forma clara, concisa e utilizando-se da língua pátria (português), de modo a facilitar a análise e a solução de eventuais problemas. É imprescindível que os sistemas apresentem rotinas de limpeza automática de log, bem como rotinas de limpeza automática da base de dados.

- **REDE LAN**

IPv4 é o protocolo de rede padrão.

SNMP v3 é o protocolo para gerenciamento de rede padrão.

- **REDE WAN**

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

ADENDO XII – NORMA DE REQUISITOS DE SEGURANÇA PARA CONTROLE DE ACESSO E AUDITORIA NOS SISTEMAS CORPORATIVOS

1 NORMAS DE REQUISITOS DE SEGURANÇA PARA CONTROLE DE ACESSO E AUDITORIA NOS SISTEMAS CORPORATIVOS

1.1 – OBJETIVOS

- a. Controlar e identificar os dados para legados antigos, analisando a aderência destes quanto aos requisitos de segurança e necessidade de integração ao SGA, sendo que todos devem ser integrados ao sistema de RH.
- b. Autenticar somente as pessoas que podem utilizar os sistemas corporativos da instituição;
- c. Garantir a utilização de informações sensíveis e confidenciais, somente por pessoas autorizadas, de acordo com o seu perfil funcional;
- d. Registrar as ações realizadas por todos os usuários nos sistemas corporativos.

1.2 - JUSTIFICATIVA

As normas de segurança NBR ISO / 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, mitigando assim as 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. Deve-se também levar em consideração a viabilidade de disponibilidade do SGA e do serviço deste para os sistemas clientes, que são os sistemas integrados ao mesmo. Assim, a severidade de eventos que possam comprometer a disponibilidade, a confidencialidade, a autenticidade, o não-repúdio e a integridade das informações torna-se mínima para o sistema que gere vários outros sistemas, incluindo acessos externos ao Banpará

1.3 – NORMAS GERAIS

Com base nas recomendações de normas de segurança NBR ISO / IEC 27001 e 27002, visando à Segurança da Informação quanto aos requisitos necessários de

segurança dos sistemas corporativos estes serão categorizados em “Críticos” e “Não críticos”.

São considerados sistemas “**críticos**” todo e qualquer sistema que apresente pelo ao menos uma das características a seguir:

- Realiza movimentação financeira em contas de clientes (PF/PJ/Governo/Prefeitura);
- Realiza movimentação financeira em contas da instituição financeira (Banpará);
- Realiza movimentação de dados de clientes (PF/PJ/Governo/Prefeitura);
- Sistemas com acesso externo ou integrado a um sistema externo;
- Possui integração com órgãos/entidades regulamentadoras;
- Possui integração com órgãos/entidades de apoio ao sistema financeiro nacional;
- Possui integração com sistema que realize movimentação financeira, seja da instituição ou cliente independente da sua natureza;
- Possui integração com parceiros de negócio;
- Gera arquivos de natureza legal;
- Sistema integrado ao SGA;

São considerados sistemas “**não críticos**” todos os demais sistemas que não estejam enquadrados em pelo ao menos uma das características acima.

1.3.1 - A partir da categorização dos sistemas bancários serão validados os requisitos de segurança e os procedimentos que devem ser efetuados para a integração dos sistemas corporativos ao Sistema de Gestão de Acesso (SGA) (novos e críticos/legado e crítico a partir da avaliação de disponibilidade/criticidade do sistema bancário) ou permanecer com módulo próprio com requisitos de segurança para sistemas críticos ou não críticos do BANPARÁ:

1.3.1.1 - 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) à 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.

1.3.1.2 - 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 novo devem ocorrer para uma efetiva integração ao SGA.

1.3.1.3 - Para os sistemas legados deverão ser avaliados pela área de Segurança da Informação, a integração ao SGA ou permanência de módulo de segurança próprio, contanto que atenda aos requisitos de segurança para sistemas críticos/não críticos, de acordo com disponibilidade/criticidade do mesmo.

1.3.1.4 - Consideram-se novos sistemas como sistemas sob a responsabilidade da SUATI/SUINS/SUDEM, 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 desse e de seu módulo de segurança integrado ao SGA ou controle de acesso próprio que atenda a todos os requisitos de segurança para sistemas críticos/não críticos.

1.3.2 - A base de dados utilizada para autenticação e autorização de acesso dos usuários aos sistemas corporativos será do SGA ou do sistema legado que módulo próprio de gestão de acesso, disponibilizadas no momento em que o usuário efetivar o Login a partir destes sistemas.

1.3.2.1 - A base de dados para controle de autenticação no caso do sistema possuir sistema de segurança e acesso próprio deverá centralizar de forma parametrizável gestão de: usuário, senha, perfis, tela, perfil temporário, log transacional e de segurança; para sistemas críticos (Anexo III / IV / V / VI) e para sistemas não críticos (Anexo VII) é imprescindível possuir gestão de: usuário, senha, perfis, perfil temporário, log transacional e de segurança; e multisessão.

1.3.3- A base de dados utilizada para armazenamento dos Logs de Auditoria nos sistemas clientes será de responsabilidade destes e disponibilizadas mediante consultas efetivadas a partir do SGA ou do sistema legado que possui controle de acesso próprio. Para sistema legado a base de dados para armazenamento dos Logs de auditoria é de responsabilidade do próprio legado.

1.3.4 - 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, ou do sistema legado que possui módulo próprio de gestão de acesso.

1.3.5 Usar ferramentas de teste, como o OWASP Zed Attack Proxy Project, que analisa o comportamento da aplicação e aponta possíveis vulnerabilidades de segurança. A gravidade de risco da aplicação para o teste supracitado deve ser mínima, caso seja maior deve ser submetida a área de T.I e segurança da informação da CONTRATANTE para avaliação e verificação das fragilidades.

1.4 - ESPECIFICAÇÕES DE INTEROPERABILIDADE PARA CONTROLE DE ACESSO

1.4.1 – 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.

1.4.2 – 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.

1.4.3 Deverá suportar identificação e validação de estações.

1.4.4 Deverá permitir que os usuários identifiquem-se e autentiquem-se perante o sistema, a partir de base de dados externas como LDAP, utilizando protocolos de autenticação seguros (TLS/SSL).

1.4.5 Deverá permitir a implementação de política de formação de senhas.

1.4.6 Deverá permitir a implementação de política de troca de senhas.

1.4.7 Deverá prover armazenamento seguro das senhas através de criptografia.

1.4.8 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 ou no módulo próprio de gestão de acesso que contenha:

- a) Dos acessos dos sistemas que serão gerenciados e suas transações;
- b) Dos perfis dos usuários;
- c) Das contas dos usuários com um dos status abaixo:

- Ativo: o usuário está habilitado a utilizar o sistema;

- Suspenso: o usuário tentou logar no sistema e errou uma certa quantidade de vezes a sua respectiva senha, a citada quantidade é parametrizável nos sistemas novos e integrados ao SGA assim como para sistema legado que possua módulo de acesso próprio. Caso o usuário esteja de folga, férias ou licença seu acesso deve ser bloqueado até reiniciar o trabalho, sendo que o controle de acesso deve ser integrado ao sistema de RH.

- Desativado: o usuário está desabilitado a utilizar o sistema. Pode ocorrer de forma automática via integração com sistema de RH, ou manualmente, pelos analistas de controle de acesso. A opção “Data de desativação” possibilita especificar uma data para desativação do usuário automaticamente. Neste momento, o usuário não deve mais conseguir acessar o sistema.

- d) Da definição e consulta de logs dos sistemas.

- 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). Ou pelo sistema legado que módulo próprio de gestão de acesso.

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. Caso o sistema legado possua controle de acesso próprio deve validar dados do usuário e registrar log de acesso.

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. Caso o sistema legado possua controle de acesso próprio deve repassar permissões definidas para perfil funcional do usuário para o sistema integrado a ele e registrar log de acesso.

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. Caso o sistema legado possua controle de acesso próprio deve repassar informação de inatividade para o sistema integrado a ele e apresentar mensagem 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 ou no controle de acesso próprio do legado.

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

g) Os sistemas legados com controle de acesso próprio ou integrados ao SGA não devem permitir multisessão por usuário. Sendo considerado multisessão sessões em navegadores diferentes ou guias diferentes para sistemas web, para todos os demais sistemas categorizado como crítico ao tentar fazer login na segunda sessão deve ser questionado ao usuário se deseja continuar com sessão que está ativa ou iniciar nova.

h) O sistema categorizado como crítico deve possuir bloqueio das telas por um período parametrizável (semelhante ao bloqueio de descanso de tela do Windows), e desbloqueio com a senha do usuário que está logado no sistema.

1.4.9 – Os critérios parametrizáveis 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) Se o sistema possuir controle de acesso próprio deverá validar parâmetros de senha sendo: alteração de senha no primeiro login, alteração de senha, caracteres válidos para senha (parametrizável), tamanho mínimo da senha (parametrizável), não permitir cadastro de senha anterior (parametrizável em n senhas anteriores), expiração da senha (parametrizável) e bloqueio da senha (parametrizável). É desejável que haja tela para alterar os parâmetros para senha para sistemas categorizados como críticos, mas caso o legado categorizado como não crítico não tenha disponibilizado a tela parametrizável que faça validação desses quesitos.
- c) Durante a autenticação, se o parâmetro de alteração de senha no logon estiver selecionado, o sistema gerenciado deverá solicitar a troca da senha do usuário, repassando os dados para validação do SGA, quanto aos requisitos de segurança da senha (tamanho mínimo, complexidade, repetição e etc) serão definidos através de parâmetros do SGA. Para sistema legado que possui controle de acesso próprio durante autenticação deve validar se parâmetro para alteração de senha no próximo logon estiver marcado deve solicitar troca de senha do usuário repassando os dados para sistema que faz gestão de acesso o qual o mesmo está integrado.
- d) 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 categorizado como crítico e integrado ao SGA, o mesmo deverá repassar os dados necessários (definidos no MTWS) para o registro da alteração no SGA. e) Na interface de login também deverá conter a funcionalidade “Esqueci minha senha” para sistemas críticos e integrados ao SGA assim como o sistema legado que possui gestão de acesso próprio, possibilitando que o usuário possa recuperar sua senha a qualquer momento. Podendo ocorrer exceções devido às especificidades de negócio ou de sistema.

1.4.10– Os critérios de Permissões e Grupos de acesso deverão atender aos seguintes requisitos para sistemas integrados ao SGA:

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).

1.4.11 - Os critérios de Permissões e Perfil de acesso deverão atender aos seguintes requisitos para sistemas legados com/integrados módulo de acesso próprio:

a) As permissões liberadas, específicas de cada sistema, serão liberadas para o Perfil de Acesso e repassadas no momento da autenticação através de integração com módulo próprio de acesso do sistema legado.

b) Os usuários serão vinculados ao(s) Perfil(s) de Acesso, podendo ser definido período para o(s) mesmo(s) como perfil temporário.

1.4.12 Para versão web deve protocolo https e usar SSL (TSL 1.2) no servidor e também rodar o certificado SSL para comunicação.

1.4.13 Não permitir que senha copiada ou que esteja na área de transferência seja colada no campo senha para fazer login.

1.4.14 Senha dos usuários de sistema não deve trafegar limpa nas chamadas, seja ela da forma que for. Assim como não devem ser armazenadas sem criptografia.

1.4.15 Permitir expiração de telas apresentando ao usuário uma mensagem de expiração e realizando esta operação caso o usuário se ausente por um período parametrizável. Após expirar telas para acessar o sistema o usuário deverá fazer logon novamente.

1.4.16 Permitir que somente usuários credenciados configurem seu funcionamento da melhor maneira que convier ao BANPARÁ.

1.4.17 AUTORIZAÇÃO E CONTROLE DE ACESSO

1.4.17.1 Deverá possuir níveis de permissão de acessos às funcionalidades da Solução de forma parametrizável, permitindo inclusão/exclusão de usuários em lote/arquivo.

1.4.17.2 Deverá suportar a configuração do período de inatividade das sessões individuais de usuário, usando o timeout da sessão, para disparar um screensaver protegido por senha.

1.4.17.3 Deverá possuir um módulo independente de autorização de usuários de modo a, futuramente, agilizar integração com sistema de autorização ou active directory do BANPARÁ.

1.4.17.4 Deverá suportar o controle de timeout de sessão de forma parametrizável.

1.4.17.5 Deverá implementar os mecanismos de autenticação e autorização por intermédio das ferramentas RACF e/ou LDAP.

1.5 - ESPECIFICAÇÕES DE INTEROPERABILIDADE PARA TRILHAS DE AUDITORIA

1.5.1 - As especificações desse item deverão existir para os sistemas categorizados como críticos e não críticos tanto sistemas novo como legados.

1.5.1.1 – Para legados dever-se-á revalidar a gestão de acesso dos mesmos para verificar aderência a esse requisito e gerar solicitação de mudança para área de sistemas. Para serviço disponibilizado para cliente como cobrança não registrada e que a base é local por cliente assim como seu gerenciamento a gestão é do cliente e não do Banpará.

1.5.1.2 Dados referenciados da transação.

1.5.1.3 Deverá possuir trilha de auditoria protegida contra acessos não autorizados.

1.5.1.4 Deverá permitir pesquisa por meio de consulta e/ou impressão de relatório específico, obedecendo ao nível de acesso do usuário autorizado.

1.5.1.5 Deverá realizar arquivamento automático de informações de auditoria em mídia digital ou outro meio eletrônico quando a área de armazenamento da trilha de auditoria atingir seu volume máximo de armazenamento.

1.5.2 – 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, legado integrado ao RH, 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** para os sistemas integrados ao SGA será armazenado no ambiente do SGA. Para legado integrado ao RH será armazenado pelo sistema de gestão de acesso do legado e deverá conter os registros enviados pelos sistemas gerenciados com os seguintes parâmetros:

- j) Usuário de rede;
 - k) Login do Usuário;
 - l) Grupo (perfil) do usuário;
 - m) Operação;
 - n) Contexto ();
 - o) Endereço IP e porta lógica que realizou as transações;
 - p) Nome de máquina (Hostname);
 - q) A data e hora de evento do usuário, sendo (recomendável o uso do relógio do sistema e não o do host);
 - r) MAC Address;
 - s) Geolocalização;
 - t) Os registros das informações deverão ser mantidos em base de dados em ambiente de produção por período definido pela SUROP.
- 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 deste contendo os seguintes parâmetros:
- u) Login do usuário;
 - v) Endereço IP com porta lógica do acesso e Hostname da máquina que realizou as transações;
 - w) A data e hora de evento do usuário sendo (recomendável o uso do relógio do sistema e não o do *host*) com geolocalização;
 - x) Usuário de rede;
 - y) Perfil do usuário;
 - z) Eventos do usuário, a exemplo, gravação de arquivo, inclusão, alteração e exclusão de dados, deverão ser formatos em tabela. Em casos em que o evento for alterado, deverá ser incluso o dado anterior e posterior à ação salva;
 - aa) Módulo Acessado;
 - bb) Relatório do Log com permissão para salvar e imprimir, de acordo com a necessidade do usuário que está consultando o log.
- f) O Log de Transação de sistema legado deverá ser armazenado em banco de dados próprio, possibilitando o acesso aos registros deste a partir do módulo de controle de

acesso, deste o qual deve estar integrado, contendo os seguintes parâmetros:

- Login do usuário;
- Endereço IP com porta lógica do acesso 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) com geolocalização;
- Usuário de rede;
- Eventos do usuário, a exemplo, gravação de arquivo, inclusão, alteração e exclusão de dados, deverão ser formatos em tabela. Em casos em que o evento for alterado, deverá ser incluso o dado anterior e posterior à ação salva;
- Módulo Acessado;
- Relatório do Log com permissão para salvar e imprimir, de acordo com a necessidade do usuário que está consultando o log.

g) Eventos a serem registrados:

operações de login e logout;

acessos a todas as telas ou seções do sistema;

- acesso a informações com alguma restrição (eg documentos sigilosos, processos em segredo de justiça, dados pessoais ou bancários)
- documentos sigilosos, processos em segredo de justiça, dados pessoais ou ba operações de consulta, inclusão, alteração ou exclusão de registros no banco de dados; alteração de perfil de acesso ou status de usuários (para sistemas que possuem acesso com diferentes perfis)
- execução de jobs e tarefas automatizadas

h) Sistema gestão de acesso deve manter o registro histórico de operações efetuadas nele sob forma de log de auditoria, como supracitado. Deve estar indicado na auditoria as alterações (insert, update, delete) que foram feitas por aplicação e as de feitas manualmente no banco de dados para INSERT, UPDATE and DELETE: insert, update, delete, commit, rollback e execute. Ou seja, há necessidade de distinguir o que foi feito via aplicação, sistema de gestão de aceso ou nos sistemas integrados, e o que foi feito manualmente no banco de dados.

- As informações de log devem conter usuário do sistema (se via aplicação usuário que estava acessando o sistema ou se manualmente no banco de dados usuário que executou o registro: insert, update, delete, commit, rollback), usuário da rede, endereço IP da máquina do usuário, eventos, data e hora do evento.
- Qualquer operação de inserção, consulta, edição e exclusão sobre as entidades do sistema devem ser mantidas, bem como operações de vinculações, geração de relatórios, uso de filtros, autenticações (sejam elas bem sucedidas ou fracassadas). A exceção serão objetos não passíveis de logs conforme parametrizado.

i) Sistema deve permitir a consulta de todas as informações de logs de auditoria de todas as operações efetuadas pelo usuário no sistema de gestão de acesso.

j) A visualização das informações de logs de auditoria será liberada somente para determinados grupos/usuários, a serem determinados pelo administrador de gestão de acesso do sistema.

k) Sistema deve permitir a consulta de logs de auditoria dos sistemas integrados a ele.

l) Sistema deve permitir a consulta de todas as informações de eventos realizados sobre o usuário no sistema de gestão de acesso. As informações sobre usuário incluem vinculações, alteração de situação, tentativas de logon, data de criação, alteração de senha e a consulta desse logs de auditoria serão liberadas somente para determinados grupos/usuários a serem determinados pelo administrador de gestão de acesso do sistema.

m) O sistema deve permitir a exportação de logs de auditoria parametrizado para um determinado sistema ou grupo ou usuário para um arquivo.

n) Sistema deve permitir a exclusão de logs de auditoria de um determinado período e por determinado grupo/usuários a serem determinados pelo administrador de gestão de acesso do sistema, entretanto não deve ser permitida a exclusão de logs dos 3 últimos anos (essa informação deve ser parametrizável). Além disso as informações de registro de logs excluídos também devem ser mantidas, sob forma de log de auditoria.

o) Não permitir alteração em banco de dados do segurança acesso se não tiver origem do servidor de aplicação desse sistema. Para os sistemas integrados a validação deve garantir que seja única a conexão entre servidores de banco de dados ou do servidor de aplicação do sistema integrado com servidor de base do sistema de segurança e acesso.

p) O sistema deve permitir relatórios dos logs de auditoria conforme a seguir:

- Relatório Auditoria
 - Sistema:
 - Módulo:
 - Documento:
 - Função:
 - Usuário de sistema:

- Usuário de banco de dados:
- Usuário de rede:
- IP:
- Data Inicial:
- Data Final:
- Empresa:
- Unidade:
- Data:
- Operação:
- Banco:
- Tabela:
- Comando Sql:
- Mudança:
- Nº de Linhas Incluída(s):
- Registros Incluído(s): Nº Linha, Coluna, Descrição Coluna, Valor
- Relatório Auditoria Gestor:
 - Sistema:
 - Módulo:
 - Documento:
 - Função:
 - Usuário de sistema:
 - Usuário de rede:
 - IP:
 - Data Inicial:
 - Data Final:
 - Empresa:
 - Unidade:
 - Data:
 - Operação:
 - Banco:
 - Tabela:
 - Nº de Linhas Incluída(s):
 - Registros Incluído(s): Nº Linha, Coluna, Descrição Coluna, Valor

1.6. RELATÓRIOS:.

1. Disponibilizar os seguintes relatórios: sistemas, módulos (sistemas e módulos vinculados), empresas organizacionais, unidades organizacionais, usuários (usuários ativos, bloqueados e inativos), grupos de acesso (perfis e usuários vinculados bem como perfis, sistemas, módulos e funcionalidades associadas contendo permissões), usuários e suas permissões associadas (perfis e permissões específicas), sistemas e usuários vinculados contendo suas permissões, módulos e usuários vinculados contendo suas permissões, detalhes do usuário, logs de auditoria, histórico de conta de usuários, acessos do sistema/módulo com filtros por usuário, sistema, módulo e objeto.

2. Deverá ser fornecido a consulta e relatório contendo as informações do sistema/módulo, usuários, quantidade de acesso, data e hora do último acesso
3. Disponibilizar a exportação dos relatórios para arquivos do tipo documento (.rtf), planilhas (.xls) e formato de documento portátil (.pdf)
4. Disponibilizar relatório com mapeamento de perfilxfuncionalidade por sistema na seguintes estrutura:
 - Imprimir em paisagem
 - Sistema Integrado
 - 1ª coluna: funcionalidades
 - Seguir a estrutura a seguir:
 - Sistema
 - Módulo>>Menu >> Transação >> Função
 - Módulo>>Menu >> Transação >> Função [Botão] Editar
 - A partir da segunda coluna incluir um perfil por coluna até terminar todos os perfis que possuem acesso ao sistema.
 - As colunas dos perfis devem ser preenchidas com: S: Possui permissão ou N: Não possui permissão.
 - A última coluna após terminar os perfis que possuem acesso deve ser incluída a Legenda do mapeamento:
 - Permissão:
 - S: Possui permissão
 - N: Não possui permissão.
 - Legenda perfis de acesso:
 - Listar por linha enumerada os perfis que possuem acesso (ex.: 1. Perfil xxxxx), sendo que a segunda coluna onde iniciou o mapeamento de perfil seria o primeiro perfil da legenda.
 - Responsável pelas definições: área gestora do sistema.
 - Responsável pela Estruturação: quem parametrizou no sistema de gestão de acessos do SPA as permissões dos perfis para o sistema integrado.
5. Disponibilizar relatório com mapeamento com todas as permissões do usuário por sistema que possui acesso, sendo cada sistema na estrutura do item 4.
6. Disponibilizar relatório com mapeamento de permissões de usuários por unidade ou empresa ou combinação dos dois, filtro que for selecionado, sendo cada sistema na estrutura do item 4. Tendo a opção de escolha nesse filtro todas as empresas e todas as unidades.
7. Relatório com usuário(s) de sistema com estrutura: usuário de sistema, nome, perfil, empresa, unidade que pode acessar, data do último acesso no sistema. Sendo que pode ser selecionado um usuário e um sistema ou um sistema e todos os usuários deste ou todos os sistemas e todos os usuários de todos os sistemas: segurança acesso e sistemas integrados a ele, os quais gerencia o controle de acesso.

8. Relatório de permissão por perfil: Detalha por permissão todos os perfis que possuem acesso a essa funcionalidade. Há opção de escolher um ou mais ou todos os sistemas, ou seja, sistema de segurança acesso e todos integrados a ele. Tem que haver separação por estrutura do sistema.

Sistema deve possuir conceito de abrangência de acordo com o que for associado para usuário, ou seja, se for associado empresa(s) e unidade(s) o usuário deve gerenciar dados conforme perfil e combinação de empresa(s)/unidade(s) vinculado ao mesmo. Caso não seja vinculado nenhuma empresa/unidade o usuário não possui acesso a nada.

- a. CONFIDENCIALIDADE E INTEGRIDADE

- i. Deverá manter informações confidenciais criptografadas independente da mídia de armazenamento.

- ii. Deverá suportar, no mínimo, os algoritmos de criptografia definidos no padrão JCA (Java Cryptographic Achitecture) para garantia de sigilo de comunicação.

- iii. Deverá suportar, no mínimo, os algoritmos de criptografia definidos no padrão JCA (Java Cryptographic Achitecture) para proteção de dados sigilosos armazenados.

- b. A arquitetura do sistema deverá ser avaliada pelas áreas de risco em fraude eletrônica e segurança da informação.

- c. Sistema deve seguir o padrão de logs usado na instituição (BANPARÁ).

- a. CLIENTE WEB

- i. Deverá suportar acesso por meio de qualquer navegador web (browser).

- ii. Deverá suportar o protocolo HTTPS.

- iii. Deverá possuir controle parametrizável de timeout de sessão.

- iv. Deverá permitir a gravação do log para uma agência, para um grupo de agências e para todas as agências configuradas no servidor de aplicação (Application Server).

- v. Deverá possuir baixo acoplamento, permitindo que novos serviços e manutenções corretivas sejam disponibilizados separadamente, ou em conjunto de transações, e não por pacote de atualização de todo o aplicativo, e que estes não deverão indisponibilizar os demais módulos/transações do sistema.

- vi. Deverá permitir que novas funcionalidades sejam adicionadas sem impactos (inconsistências) nos módulos pré-existentes.

- vii. Deverá possuir um mapeamento das interdependências dos componentes que compõem o aplicativo, de forma que em caso de alteração/implementação, não seja necessário testar os componentes não afetados.
- viii. Deverá suportar a integração com, no mínimo, os seguintes padrões de mercado: XML, HTML, ISO, HTTPS, SSL e mensageria MQ.
- ix. Deverá suportar Certificação Digital no padrão X509
 - 1. Deverá ser parametrizável de forma que seja possível definir, para os perfis a serem definidos pela BANPARÁ, níveis de permissão de acessos a todos os recursos e módulos do sistema.
 - 2. Deverá permitir parametrização tanto de configurações do sistema como de lógica das regras de negócios, com registro das ações em log.
- x. Todas as alterações em parâmetros devem ser registradas em log, mostrando no mínimo identificação da estação, usuário, data/hora e ação realizada.
- xi. Deverá permitir conexão com ferramentas de mercado voltadas à cobrança e à prevenção de fraude;
- xii. Deverá suportar arquitetura com servidores em cluster, de banco de dados e de aplicação, bem como diversas configurações de RAID, devendo a Solução ser compatível com esses recursos.
- xiii. Deverá prever processamento simultâneo em dois (2) sites distintos, distantes pelo menos 3 km a 12 km do outro, com balanceamento de carga.
- xiv. A Solução deve ser customizada de forma a permitir a instalação em ambiente de alta disponibilidade, com redundância.
- xv. Deverá ser capaz de montar dinamicamente menus personalizados de acordo com o perfil do usuário, de forma que sejam inibidos os serviços a usuários não autorizados.
- xvi. Deverá dispor de gerenciamento de relatórios da BANPARÁ em tempo real.
DE
- xvii. Deverá possuir simuladores de testes das transações, inclusive simuladores de comunicação com o host.
- xviii. As interfaces com o usuário (telas, formulários, relatórios, mensagens de erros), e todas as outras formas de interação com o usuário, deverão estar em português do Brasil.
- xix. Deverá permitir controles centralizados da manutenção e atualização das aplicações.
- xx. Deverá possuir módulo de monitoração com geração de logs e armazenamento de dados históricos de desempenho, falhas, disponibilidade da solução, disponibilidade e desempenho de cada funcionalidade da Solução e ainda deverá estar integrado com a solução de monitoração da BANPARÁ (Módulo TEC do framework IBM Tivoli)
- xxi. Deverá ter dispositivo, tipo sonda, capaz de avisar rotineiramente ao ambiente PRD que está ativa e operante.
- xxii. A monitoração não deverá comprometer o desempenho do sistema, seja qual for o seu nível de configuração

- b. Utilizar o protocolo SHA256 ao invés do SHA1 que está em desuso ou superior.
- c. Os dados não devem trafegar, em hipótese nenhuma, limpos e sim com criptografia.
- d. É necessário que seja gravado histórico das funcionalidades do sistema
- e. Geração de HASH único (SHA2-512) para criptografia de senha armazenada, com capacidade de ser alterada sem ônus por SUROP/GESEI.
- f. Encriptar (RSA3072) a senha do cliente para o tráfego, sendo que a chave pública com validade parametrizável, ou seja, pode ser alterada em qualquer momento e o sistema se adequa a nova chave para as novas transações. Assim como informações temporárias para que um usuário não possa modifica-las em caso de fraude ao sistema.

xxiii. Controle para não-repúdio e registro de entrega.

- g. Necessário que a url https a ser utilizada use um certificado twoway e token de sessão na comunicação entre os servidores, sendo parametrizável o tempo de vida desse token e uma vez usado o número do token o mesmo não poderá ser utilizado novamente. Validação entre token de sessão e token do cookie, se for o caso.
- h. Se sistema web não deve permitir alteração de informações que o mesmo utiliza, ou seja, correspondência 1-1 entre informação de sistema e de banco. E utilizar WS-ReliableMessaging para integração entre sistemas.
- i. Sistema deve prevenir os seguintes ataques: tratamento inadequado de erros e exceções (ERROR HANDLING) , ataque de formação de strings (FORMAT STRINGS ATTACKS) , estouro de memória (BUFFER OVERFLOW), estouro de inteiros (INTEGER OVERFLOW), caminho reverso (PATH TRAVERSAL), execução com privilégios desnecessários, ataques de enumeração (ENUMERATION), injeção de comandos (COMMAND INJECTION), injeção de códigos SQL (SQL INJECTION), upload de arquivos potencialmente perigosos, senhas incluídas no código fonte do sistema (USE OF HARD-CODED PASSWORD), cross-site scripting (XSS), força bruta e uso de robôs automatizados, interceptação do fluxo de comunicação.
- j. Quanto a segurança de banco de dados:
 - a) Não incluir strings de conexão na aplicação. Estas informações devem estar em um arquivo de configuração isolado em um ambiente confiável e os dados criptografados;
 - b) Usar procedimentos armazenados (stored procedures) para abstrair o acesso aos dados e permitir a remoção de permissões das tabelas no banco de dados;
 - c) Usar variáveis e consultas parametrizadas fortemente “tipadas”;

- d) Utilizar validação de entrada/saída e assegurar a abordagem de meta caracteres (escaping) em instruções SQL. Se houver falha, o comando não deverá ser executado;
- e) A aplicação deve conectar-se ao banco de dados com diferentes credenciais de segurança para cada tipo de configuração e publicação de sistemas.

ADENDO XIII – MODELO DE RELATÓRIO DO LICENCIAMENTO/LICENÇA DE USO**RELATÓRIO DO LICENCIAMENTO - RELATÓRIO DE FECHAMENTO**

PERÍODO DE APURAÇÃO: ____/____/____ A ____/____/____

Atividade Realizada	Data Início	Hora Início	Data Fim	Hora Fim	Tempo de Atendimento	Nível Mínimo de Serviço	Glosa
Total de atendimentos							

Versões em produção (Manutenção legal/corretivas/evolutivas para todos os clientes da solução)

Nº Versão	Descrição dos componentes do pacote da versão	Data Legal para a implantação	Data da Entrega	Tempo decorrido	Nível Mínimo de Serviço	Glosa(2)	Observação

(1) $V = P \times [1 - (\Sigma FI)]$, onde:**V:** Valor final a ser pago pelo Licenciamento com aplicação de Fatores de Impacto;**P:** Valor mensal do Licenciamento, porém sem aplicação de Fatores de Impacto; **ΣFI :** Este termo corresponde ao somatório dos fatores de impacto de todas as demandas que sofreram atraso dentro do período de apuração, calculados conforme**Tabelas 4, 5, 6 e 7 do Tópico Níveis Mínimos de Serviço deste Termo de Referência ao qual este anexo faz referência;****(2)** A Glosa será vinculada ao fator de impacto relacionado a severidade da atualização._____
Assinatura Preposto da CONTRATADA

Data de recebimento pelo Fiscal Técnico de TI ____/____/____

Assinatura do Fiscal Técnico de TI

**ADENDO XIV – MODELO DE RELATÓRIO DAS ORDENS DE SERVIÇO
(ETAPAS OU FASES) CONCLUÍDAS E ENTREGUES****RELATÓRIO DAS ORDENS DE SERVIÇO (ETAPAS OU FASES) CONCLUÍDAS
E ENTREGUES**

PERÍODO DE APURAÇÃO: ____/____/____ A ____/____/____

Ordens de
Serviço*

Nº OS	Data da Entrega	Tempo decorrido	Nível Mínimo de Serviço	Valor	Glosa
Total da Glosa OS (TGOS) =					
Valor total das OS (VTOS)					
Valor a ser pago (VTOS - TGOS) =					

Assinatura Preposto da CONTRATADA

Data de recebimento pelo Fiscal Técnico de TI ____/____/____

Assinatura do Fiscal Técnico de TI

*Anexar a documentação exigida neste termo de Referência (laudo de Avaliação e Termo de recebimento Provisório).

**ADENDO XV – MODELO DE RELATÓRIO DO SERVIÇO DE SUPORTE
TÉCNICO PRESENCIAL**

RELATÓRIO DO SUPORTE TÉCNICO PRESENCIAL - RELATÓRIO DE FECHAMENTO

PERÍODO DE APURAÇÃO: ____ / ____ / ____ A ____ / ____ / ____

Atividade Realizada	Data Início	Hora Início	Data Fim	Hora Fim	Tempo de Atendimento	Nível Mínimo de Serviço	Glosa
Total de atendimentos							

(1) $V = P \times [1 - (\Sigma FI)]$, onde:**V:** Valor final a ser pago pelo Suporte Técnico Presencial com aplicação de Fatores de Impacto;**P:** Valor mensal do Suporte Técnico Presencial, porém sem aplicação de Fatores de Impacto; **ΣFI :** Este termo corresponde ao somatório dos fatores de impacto de todas as demandas que sofreram atraso dentro do período de apuração, calculados conforme**Tabelas 4, 5, 6 e 7 do Tópico Níveis Mínimos de Serviço deste Termo de Referência ao qual este anexo faz referência;**

(2) A Glosa será vinculada ao fator de impacto relacionado a severidade da atualização.

Assinatura Preposto da CONTRATADA

Data de recebimento pelo Fiscal Técnico de TI ____ / ____ / ____

Assinatura do Fiscal Técnico de TI**ADENDO XVI – MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO**

Processo nº:[000/0000
Número do
processo que
originou o
contrato]**Contrato nº:**[000/0000
Número do
contrato]**Vigência do contrato:**[00/00/0000 data limite da
vigência do contrato]**Contratada:****Objeto:**

[Inclusão do objeto do contrato]

Item do Objeto:

- Pacote Mensal de Serviços
- Desenvolvimento e Manutenção em Regime de Fábrica de Software.

23 2 - DADOS DA ORDEM DE SERVIÇO**Tipo de OS:**

Escolher um item.

OS:

[Código de controle]

Data:

00/00/0000

24 3 – DETALHAMENTO DA SOLICITAÇÃO**Projeto:** [Número do projeto - Nome do Projeto]**- Entrega da OS (Requisitos Funcionais ou Não Funcionais):**

[Lista de Funcionalidades e/ou Requisitos que estão sendo solicitados ao fornecedor]

ID	SISTEMA	FUNCIONALIDADE	DESCRIÇÃO DO REQUISITO
[RF+999]	[Nome do sistema]	[Nome da funcionalidade]	[Breve descrição do requisito]

- Entregáveis obrigatórios da OS: [Ajustar os artefatos que serão solicitados, podendo incluir ou excluir itens da lista abaixo]

- a. Documento de Requisitos;

- b. APF detalhada;
- c. Cronograma;
- d. Especificação de Requisitos (protótipos, fluxos, processamento, regras e integrações);
- e. Evidências de Teste;
- f. Pacote de versão de sistema;
- g. Manual de instalação de versão;
- h. Manual do Usuário;
- i. Manual do Operador da Produção (no caso de processamento);
- j. Manual de Usuário do Módulo de Segurança (se necessário);

25 4 - DETALHAMENTO FINANCEIRO

Métrica: *(escolher um e apagar os demais)*

UST ou Ponto de Função ou Hora

Valor unitário(R\$): [R\$ XXXX,XX]

Tamanho Total do Projeto (PF): [XXX,XX]

Valor Total do Projeto: [R\$ XXXX,XX]

Tamanho do Projeto já entregue: [XXX,XX]

Valor do Projeto já pago: [R\$ XXXX,XX]

Tamanho da Iteração (métrica utilizada):
[XXX,XX]

Valor da Iteração: [R\$ XXXX,XX]

26 5 - RESPONSÁVEIS

27 Identificação	28 Área/Lotação	29 Matrícula / CPF	30 Nome Completo
<p>Responsável Técnico</p> <p>[O responsável técnico deverá validar a entrega quanto às suas atribuições. Caso a entrega não seja pertinente a projeto ou demanda técnica específica e sim a validação de atividades mensais para pagamento recorrente, este campo não se aplica]</p> <p><i>(escolher um e apagar os demais)</i></p>			

(Analista de Sistemas):			
(Gerente de Projetos):			
Gerente de produto TI: [Gerente responsável pela gestão da área técnica responsável pelo atendimento]			
Fiscal técnico TI do Contrato: [O Fiscal do Contrato deverá validar a entrega quanto às suas atribuições]			
Superintendente de Sistemas:			
Responsável Demandante: [Gestor demandante que solicitou o serviço. Pode ser de área de negócio ou área técnica. Caso o recebimento trate de relatório de atividades, este campo não se faz necessário]			
Preposto do Fornecedor: [Representante da empresa que realizou a entrega]			

ADENDO XVII – FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DE TREINAMENTO

CURSO:	
NOME DO INSTRUTOR:	
NOME DO TREINADO:	
DATA DE REALIZAÇÃO	

Sobre o conteúdo apresentado (informar uma nota de 1 a 10, sendo 1 o treinamento foi péssimo e 10 o treinamento foi excelente).

	NOTA
Claro e objetivo	
Aplicável no dia a dia	

Sobre a metodologia aplicada (informar uma nota de 1 a 10, sendo 1 o treinamento foi péssimo e 10 o treinamento foi excelente).

	NOTA
Clareza na exposição	
Estímulo a participação	
Qualidade do material apresentado	

Avaliação Geral (informar uma nota de 1 a 10, sendo 1 o treinamento foi péssimo e 10 o treinamento foi excelente).

	NOTA
O treinamento atendeu as expectativas	
O treinamento cumpriu os objetivos	

Com o intuito de dar uma nota geral para o treinamento, por favor, faça uma média aritmética das notas dadas acima e indique a sua nota geral do treinamento.

Nota Geral:

Assinatura do Treinado

ADENDO XVIII – DIRETRIZES PARA UTILIZAÇÃO DE NUVEM

1. OBJETIVO

Apresentar as diretrizes para utilização de nuvem de forma segura, por meio dos recursos corporativos fornecidos pelo Banco do Estado do Pará.

DEFINIÇÕES

DATACENTER – Uma estrutura disposta em uma ou mais localidade e/ou país. Projetado para abrigar hardware, software e outros componentes como sistemas de armazenamento de dados, ou seja, onde o ambiente de nuvem está fisicamente localizado.

EULA – *End User license Agreement* – acordo de licença de usuário final – é o contrato entre o licenciante e o comprador, que estabelece o direito ao comprador de utilizar o software.

Gestor da Informação – Representante da área de negócio do Banpara.

IAAS – Infraestrutura como serviço – *Infrastructure as a service* – é o provisionamento pelo fornecedor de processamento, armazenamento, comunicação de redes e outros recursos fundamentais de computação, nos quais o cliente pode instalar e executar software em geral, incluindo sistemas operacionais e aplicativos. O cliente não gerencia nem controla a infraestrutura subjacente da nuvem, mas tem controle sobre o espaço de armazenamento e aplicativos instalados.

PAAS – Plataforma como serviço – *Platform as a service* – os recursos fornecidos são linguagens de programação, bibliotecas, serviços e ferramentas de suporte ao desenvolvimento de aplicações, para que o cliente possa implantar, na infraestrutura de nuvem, aplicativos criados ou adquiridos por ele. O cliente não gerencia nem controla a infraestrutura subjacente da nuvem que são fornecidos como IAAS (Rede, servidores e armazenamento) mas tem controle sobre as aplicações implantadas e possivelmente sobre as configurações do ambiente que as hospeda.

SAAS – Software como serviço – *Software is a service* – trata-se de um modelo de nuvem cuja aplicação é fornecida como serviço, eliminando-se a necessidade de adquirir ou manter infraestrutura de TI. O cliente gerencia apenas as configurações dos aplicativos específicos do usuário.

On premise – instalado em ambiente e local próprio do Banpara.

Informações corporativas classificadas – são documentos ou dados cuja perda, mal uso ou acesso não autorizado afetam negativamente a privacidade dos empregados, os negócios ou operações financeiras do Banpara, conforme descrito no manual de classificação e tratamento da Informação.

Nuvem Híbrida – é a junção de duas ou mais infraestruturas de nuvem (pública e privada), interconectadas. É uma forma de valer-se dos benefícios das infraestruturas de nuvem pública e privada, bem como atuar na mitigação de riscos e custos associados a cada tipo.

Nuvem Privada – a infraestrutura de nuvem privada está alocada para uso exclusivo de um único cliente. Sua utilização, gerenciamento e operação podem ser feitos pelo cliente, em suas dependências ou nas do provedor, além disso, a nuvem privada tem sua flexibilidade reduzida.

Nuvem Pública – É uma infraestrutura de serviços e/ou recursos tecnológicos que está disponível para acesso por meio da internet e que reside nas instalações do fornecedor.

Provisionamento – criação, manutenção e desativação de acessos do usuário em um ou mais serviços, diretórios ou aplicações, em resposta a processos de negócios automatizados ou interativos.

Recursos corporativos – recursos exclusivos da organização, tais como e-mail, servidores, sistema ou serviços de TI.

Unidade / Unidade Gestora – é o componente organizacional que possui gestor, equipe, atividades e responsabilidades.

Usuário Banpara – Empregado do Banpara, prestador de serviços, usuário da fábrica, estagiário, menor aprendiz ou usuário externo autorizado a ter acesso a informações, dados, materiais ou documentos do Banpara para desempenho de suas atribuições.

NORMAS

DISPOSIÇÕES GERAIS

A contratação de serviços em nuvem é precedida por avaliação dos requisitos da solução e de segurança feito pelas áreas de arquitetura de software, Segurança da informação e continuidade de negócios, respectivamente, as quais avaliam de acordo com suas alçadas.

1.1.1 A utilização de serviço de nuvem também é precedida pela avaliação da área de infraestrutura quanto a capacidade interna ou quanto a existência de um contrato ativo de serviço de nuvem.

1.1.2 Toda a informação a ser utilizada em serviço em nuvem, deve ser classificada de acordo com os critérios estabelecidos no manual de classificação e tratamento da informação.

1.1.3 As informações classificadas como #confidencial, #restrita #interna poderão ser hospedadas em nuvem desde que observadas os parâmetros contratuais presentes neste normativo.

1.1.4 As informações não podem ser compartilhadas sem autorização expressa do gestor da informação, respeitando-se o disposto no manual de classificação e tratamento da informação.

1.1.5 O uso, desenvolvimento, testes, atualização, implantação e manutenção dos serviços armazenados em nuvem deve ser realizado somente por meio dos recursos computacionais do Banpara (Rede de Computadores Corporativa), devendo respeitar a jornada de trabalho para utilização exclusiva das necessidades relacionadas às atividades desenvolvidas pelo empregado no exercício do seu cargo.

1.1.6 O Banpara pode controlar, monitorar e suspender o uso de recursos em nuvem conforme normas vigentes.

1.1.7 O Banpara é detentor da propriedade de qualquer dado enviado para os serviços em nuvem por meios dos recursos corporativos.

1.1.8 O Banpara tem o direito de acessar qualquer informação submetida por meio dos recursos corporativos a qualquer momento.

1.1.9 Não é permitido o uso de nuvem pública gratuita que não tenha a possibilidade de realização de contrato corporativo, exceto para informações classificadas com #publica, sujeito a avaliação da área de segurança da informação.

1.1 PARÂMETROS CONTRATUAIS

1.1.1 Devem ser observados os seguintes itens na contratação dos serviços de nuvem:

1.1.1.1 O contrato entre o Banco e o prestador do serviço deve respeitar a regulamentação do Banco Central do Brasil, CMN resolução nº 4.658, de 26 de abril de 2018.

1.1.1.2 O Prestador do serviço deve apresentar expressamente concordância sobre a prevalência da legislação brasileira sobre qualquer outra.

1.1.1.3 O contrato entre o Banpara e o prestador de serviço deve estabelecer direitos claros e exclusivos de propriedade de acesso aos dados, inclusive logs.

1.1.1.4 Devem ser definidas cláusulas contratuais estabelecendo responsabilidade do provedor em garantir o isolamento de recursos de dados contra acesso indevido por outros clientes.

1.1.1.5 O Banco deve assegurar contratualmente que as informações sob custódia do provedor serão tratadas como informações sigilosas, não podendo ser usadas pelo fornecedor e nem fornecidas a terceiros sob nenhuma hipótese sem autorização formal do Banpara.

1.1.1.6 O prestador do serviço deve apresentar o convênio para a troca de informações com o Banco Central do Brasil.

1.1.1.7 O fornecedor de serviço deverá privilegiar datacenter localizados em território nacional.

1.1.1.8 Poderão ser utilizados serviços em nuvem, cujo o armazenamento de dados se materialize fora do território nacional desde que aderente a CMN resolução nº 4.658, de 26 de abril de 2018, onde exista um convênio para a troca de informações do Banco Central do Brasil com as autoridades supervisoras de onde o serviço será prestado baseado no comunicado BACEN nº 31.999 de 10/5/2018.

1.1.1.9 O provedor deve informar no ato da contratação a localização física do datacenter utilizado para fornecimento dos serviços, incluindo o datacenter de contingência. (País, Cidade).

- 1.1.1.10 O Provedor deve assegurar que os dados estejam sujeitos a limites geográficos e que não sejam migrados para além das fronteiras definidas em contrato, inclusive em situações de backup, contingência ou recuperação de desastres.
- 1.1.1.11 A política para a gestão de mudança deve ser acordada entre o provedor e o Banpara que deve ser comunicado com antecedência mínima de 72 horas sobre mudanças.
- 1.1.1.12 Deve ser previsto em contrato que o fornecedor possua uma política de exclusão segura dos dados e que esta precisa ser apreciada pelo Banpara ou seguir o modelo de destruição de documentos em formato digital baseado na norma DoD 5220.22-M (ECE) ou o método descrito por Peter Guttmann no artigo “Secure Deletion of Data From Magnetic and Solid-State Memory” ou através da utilização de desmagnetizadores (degausser).
- 1.1.1.13 Deve ser previsto em contrato as condições, o processo operacional com os limites e os custos para a saída do fornecedor com a realização do backup e transferência dos dados em casos de não renovação contratual que necessite de repasse dos dados para outro fornecedor.
- 1.1.1.14 A EULA deve prever que os direitos de propriedade sobre os dados enviados pelo Banpara para a nuvem permaneçam de propriedade exclusiva do Banco não sendo transferido para o custodiante.
- 1.1.1.15 O Banco Central do Brasil poderá a qualquer momento realizar inspeções no ambiente contratado.

1.2 REQUISITOS DE ARQUITETURA

- 1.2.1 Deve-se privilegiar soluções de nuvem híbrida considerando sempre a melhor alocação de informações de acordo com sua classificação.
- 1.2.2 Não se deve adotar solução de nuvem que compartilhe a camada de dados entre os clientes.
- 1.2.3 O fornecedor deve utilizar soluções de virtualização que sejam padrões ou referências de mercado facilitando sua migração.
- 1.2.4 A gestão das chaves criptográficas, incluindo as chaves privadas, são de responsabilidade do Banpara e estas não podem ser armazenadas em nuvem.
- 1.2.5 Políticas, procedimentos e mecanismos devem ser estabelecidos e implementados pelo fornecedor para gerenciamento de vulnerabilidades conhecidas com atualização de softwares garantindo que aplicações, sistemas e dispositivos de rede sejam avaliados e que as atualizações de segurança sejam aplicadas em tempo hábil priorizando os paths com maior criticidade.

- 1.2.6 O processo de gestão de vulnerabilidade do provedor deve ser transparente para o Banpara e deve ser emitido relatórios mensais com as demonstrações das ações pertinentes ao processo de atualização e aplicação dos paths necessários a correções de segurança do ambiente.
- 1.2.7 O provedor deve prover mecanismo para acesso aos logs gerados pela infraestrutura utilizada pelo Banpara.
- 1.2.8 O provedor deve manter um plano de continuidade de negócio para seu datacenter utilizado para fornecimento do serviço em nuvem.
- 1.2.9 O datacenter de contingência deve atender as mesmas características do datacenter principal.
- 1.2.10 O provedor deve manter disponibilidade mínima de 99,741% dos datacenters conforme TIA 942 TIER II.
- 1.2.11 O provedor deve utilizar conexão segura para acesso as páginas de serviços de nuvem (HTTPS).
- 1.2.12 O provedor deve possuir controle que possa restringir o acesso ao serviço de nuvem por range de IP.
- 1.2.13 O provedor deve possuir controle de acesso físico e lógico que assegurem a confidencialidade dos dados armazenados na nuvem.
- 1.2.14 Provedor disponibilizar um CASB para posicionar entre o Banpará e a nuvem que está disponibilizando para impor políticas de segurança, conformidade e governança para aplicativos em nuvem, sendo que a gerência desse CASB será da SUROP/GESEI.
- 1.2.15 O fornecedor deve possuir log de auditoria que evidencie as ações realizados no mínimo (quem, o que, quando e onde) conforme normativos de Segurança da Informação do Banpará.
- 1.2.16 O serviço deve possuir proteção contra ataques de negação de serviço distribuído (anti-DDoS).
- 1.2.17 O provedor deve possuir capacidade de proteção dos dados em repouso.
- 1.2.18 Proteção
- 1.2.19 O provedor deve possuir certificação ISO 27001.

**ADENDO XIX – REQUISITOS DE RISCO E CONTINUIDADE AOS
PROCESSOS EM NUVEM**

		(Serviços Internos)	(Nuvem - Sistemas)	(Nuvem - Desenv.)	(Nuvem - Infra)
	Requisitos Necessários de Continuidade aos Processos Criticos	On Premises	SaaS	PaaS	IaaS

	<p>1. A CONTRATADA deve apresentar documentos (como certificados, planos de continuidade e relatórios de testes), sujeito à aprovação da área CONTRATANTE, que comprovem que realiza uma gestão de continuidade de negócios consistente, bem como apresentar evidências dos testes realizados (através de relatórios), no mínimo uma vez ao ano ou quando solicitado pela CONTRATANTE. Caso no momento da contratação a CONTRATADA não tenha uma gestão de continuidade implantada corporativamente, deve ser dado a mesma um prazo de no máximo 60 dias para a implantação da mesma. Este requisito não será necessário caso o serviço não necessite de nenhum tipo de suporte técnico por parte da CONTRATADA após a implantação;</p>	Obrigatório	Obrigatório	Opcional	Obrigatório
<p>Requisitos de Continuidade de Negócios</p>	<p>2. A solução contratada deverá apresentar alta disponibilidade, ou seja, recuperação integral de suas funcionalidades em outros recursos (links, servidores, máquinas virtuais ou site secundário), garantindo a continuidade do serviço em níveis aceitáveis para o negócio do banco, em eventuais cenários de crise ou indisponibilidade do serviço prestado. Para tanto, a empresa deve desenvolver para a solução contratada, em conjunto com o banco, em até 60 dias após o início do contrato, um Plano de Continuidade de Negócios que deverá estar de acordo com o art. 20, inciso III e IV da Resolução Bacen nº 4.557/17, devendo conter no mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Objetivo e escopo; b) Papéis e responsabilidades dos envolvidos na ativação e execução do plano de continuidade; c) Condições para a ativação de planos; d) Autoridade responsável; e) Interdependências (internas e externas) e suas interações; f) Procedimentos de implementação do plano de continuidade; g) Controle de versão. 	Obrigatório	Obrigatório	Opcional	Obrigatório

<p>3. O plano de contingência deve contemplar os requisitos definidos pelo Banpará e considerar:</p> <p>a) Condições para ativação dos planos, os quais devem descrever os processos a serem seguidos e discriminar quem ou qual departamento deverá acompanhar o acionamento do plano, preferencialmente que seja o gestor do contrato.</p> <p>b) Procedimentos de emergência que descrevam as ações a serem tomadas após a ocorrência de um incidente que coloque em risco as operações do negócio;</p> <p>c) Procedimentos de recuperação que descrevam as ações necessárias para a transferência das atividades essenciais do negócio ou os serviços de infraestrutura para localidades alternativas temporárias e para a reativação dos processos do negócio no prazo necessário, bem como discriminar os responsáveis que devem ser acionados para execução das transferências de atividades de negócio ou serviços de infraestrutura. Caso, o serviço seguir um modelo que não dependa da infraestrutura interna da CONTRATANTE, este requisito não se faz necessário;</p> <p>d) Procedimentos operacionais temporários para seguir durante a conclusão de recuperação e restauração;</p> <p>e) Procedimentos que descrevam as ações a serem adotadas quando do restabelecimento das operações;</p> <p>f) Designação das responsabilidades individuais, informando o responsável pela execução dos itens do plano, além da designação de suplentes quando necessário;</p>	Obrigatório	Obrigatório	Opcional	Obrigatório
<p>4. A CONTRATADA deve se adequar continuamente aos padrões de normativos da CONTRATANTE, para assegurar que possíveis mudanças de regulamentações estejam perfeitamente em conformidade com os serviços e ações da CONTRATADA. Caso, após assinatura do Contrato, o Banpará promova alterações nos normativos internos que extrapolem as mudanças de regulamentação, haverá necessidade de anuência da CONTRATADA por meio de algum aditivo contratual.</p>	Opcional	Opcional	Opcional	Opcional
<p>5. A CONTRATADA deve obrigatoriamente manter o controle de versionamento do sistema e sua documentação e deve disponibilizar acesso ao Banpará a qualquer momento durante a vigência do contrato. Caso a CONTRATADA não mantenha o controle de versão a mesma será responsabilizada</p>	Obrigatório	Obrigatório	Obrigatório	Não se aplica

	por prejuízos causados ao Banco decorrentes de versão de aplicação ou documentação falhas que não podem ser retornadas a versão anterior estável.				
	6. A contratada deverá documentar e disponibilizar o código fonte e demais documentos de modelagem de software ao responsável técnico do banco pela implantação e manutenção do sistema, de forma que minimize os riscos de continuidade de negócios. Em casos de a solução se tratar de um produto de prateleira, o qual poderá ser personalizado pelo contratante por meio de telas gráficas, ou seja, sem acesso ao código-fonte, este requisito não será necessário.	Obrigatório	Obrigatório	Obrigatório	Não se aplica
	7. Nos casos de rescisão contratual abrupta, término do contrato ou falência que impacte processos relevantes de contratação em nuvem ou on premises, a CONTRATADA deve realizar a transferência de tecnologia e de técnicas empregadas, sem perda de informações, promovendo, para tanto, a capacitação dos técnicos do CONTRATANTE ou, se solicitada por este, a capacitação dos técnicos da nova empresa que continuará a execução dos serviços, contemplando todos os dados, documentação e conhecimento pertinentes à operação, à sustentação e à manutenção da Solução.	Obrigatório	Obrigatório	Obrigatório	Obrigatório
	8. A solução contratada deverá prever a quantidade total de licenças necessárias para atender as necessidades do CONTRATANTE, e caso ocorra o esgotamento das licenças contratadas, a solução deverá possibilitar a aquisição de licenças adicionais durante o período de tempo necessário em que as licenças previstas contratadas estiverem indisponíveis, afim de garantir a continuidade do serviço.				
Requisitos Necessários de Risco aos Processos Críticos					
Requisitos de Risco Operacional	1. Manter rigorosa observância das políticas institucionais e dos normativos internos e externos do Banco, principalmente quanto segurança da informação e continuidade de negócios;	Obrigatório	Obrigatório	Obrigatório	Obrigatório
	2. Cumprir de modo integral os contratos firmados com o Banco, observando os normativos vigentes relacionados ao serviço contratado;	Obrigatório	Obrigatório	Obrigatório	Obrigatório

<p>3. Cumprir com todas obrigações trabalhistas, apresentando à Contratante todas as certidões e/ou documentos comprovando que a empresa não permite a prática de trabalho análogo ao escravo ou qualquer outra forma de trabalho ilegal, não emprega menores de 18 anos para trabalho noturno, perigoso ou insalubre e menores de dezesseis anos para qualquer trabalho, com exceção a categoria de Menor Aprendiz e não permite a prática ou a manutenção de discriminação limitativa ao acesso na relação de emprego, ou negativa com relação a sexo, origem, raça, cor, condição física, religião, estado civil, idade, situação familiar ou estado gravídico;</p>	Obrigatório	Obrigatório	Obrigatório	Obrigatório
<p>4. Comunicar as ocorrências referentes a risco operacional (falha, inadequação ou deficiência) que ocasionou a interrupção do serviço contratado. As comunicações devem ser feitas por e-mail a GEROD e responsáveis discriminados no plano de continuidade mesmo que as situações de risco operacional tenham sido contornadas antes de causarem algum impacto negativo nas operações do Banpará;</p>	Obrigatório	Obrigatório	Obrigatório	Obrigatório
<p>5. Responsabilizar-se pelos prejuízos provocados por ineficiência, negligência, erros ou irregularidades diretamente ao Banco ou a terceiros na execução dos serviços;</p>	Obrigatório	Obrigatório	Obrigatório	Obrigatório
<p>6. Responsabilizar-se por eventuais danos socioambientais causados direta ou indiretamente por seus empregados ou administradores;</p>	Obrigatório	Obrigatório	Obrigatório	Obrigatório
<p>7. Manter confidencialidade quanto às informações mantidas nos equipamentos, documentos e/ou materiais manipulados por seus empregados, em conformidade com a Política Institucional de Segurança da Informação;</p>	Obrigatório	Obrigatório	Obrigatório	Obrigatório
<p>8. Deve constar no contrato a permissão de acesso do Banco Central do Brasil a: Termos firmados, documentação e informações referentes aos serviços prestados e a dependência do contratado, visto que a contratação se trata de prestação de serviço de TI;</p>	Obrigatório	Obrigatório	Obrigatório	Obrigatório
<p>9. A Contratada deverá realizar a transferência de tecnologia e de técnicas empregadas, com intuito de capacitar o corpo técnico da área tecnológica do Banco que serão responsáveis pela manutenção dos sistemas, contemplando todos os dados, documentação e conhecimento pertinentes à operação, à sustentação e à manutenção da solução.</p>	Obrigatório	Obrigatório	Opcional	Obrigatório

**ADENDO XX – MODELO DE RELATÓRIO DAS ORDENS DE SERVIÇO
(ETAPAS/FASES) DE DESENVOLVIMENTO ÁGIL – CONCLUÍDAS NO
PERÍODO DE APURAÇÃO**

RELATÓRIO DAS ORDENS DE SERVIÇO (ETAPAS OU FASES) DE DESENVOLVIMENTO ÁGIL
CONCLUÍDAS E ENTREGUES NO PERÍODO DE APURAÇÃO: ____/____/____ A
____/____/____

ROTEIRO DE EXECUÇÃO DAS ORDENS DE SERVIÇO – DESENVOLVIMENTO ÁGIL						
Data	Entregas da Ordem de Serviço	Atividades Executadas Detalhadas	Início (HH:MM)	Fim (HH:MM)	Analista	Tipo de Evidência

Tipos de Evidências	Ação
Conexão Servidor/VPN	O Banco verificará as atividades via log
Confecção de Documentos	Relação de documentos incrementados
Desenvolvimento	A Licitante deverá versionar e o Banco verificará as versões.
Reunião Meet	O Banco verificará a hora de início e fim
Reunião Teams	O Banco verificará a hora de início e fim
Telefonema	O Banco verificará a hora de início e fim

Exemplos de Entregas/Serviço
Desenvolvimento - Dev
Teste unitário
Teste Integrado
Documentação
Deploy das APIs Admin e Comuns

ADENDO XXI – MODELO DE RELATÓRIO DO SERVIÇO DE SOBREAVISO

Atendimentos de Sobreaviso

Descrição da Solicitação	Data de Acionamento	Hora Acionamento	Data Conclusão	Hora Conclusão	Quant. Acionamento	Nível Mínimo de Serviço	Glosa
						Total Glosa de Sobreaviso (TGSA) = $V = P - (P \times [1 - (\sum \text{Flsob})])$	

$V = P \times [1 - (\text{Flsob})]$, onde:

V: Valor final a ser pago pelo serviço de sobreaviso com aplicação de Fatores de Impacto;

P: Valor mensal do serviço de sobreaviso, porém sem aplicação de Fatores de Impacto;

$\sum \text{Flsob}$: Este termo é calculado conforme critério apresentado para o serviço de sobreaviso.

ADENDO XXII – RECOMENDAÇÕES E PADRÕES DE SEGURANÇA TECNOLÓGICA MÍNIMA

A CONTRATADA deve apresentar, sempre que solicitado pela BANPARÁ, evidências de que o ambiente de realização dos serviços contratados possui o grau de segurança necessário para garantir o sigilo das informações a ela confiadas.

Os produtos gerados pela CONTRATADA deverão respeitar todos os padrões de segurança estabelecidos pela BANPARÁ.

A CONTRATADA deverá prover todos os equipamentos de rede necessários à prestação dos serviços, a serem instalados nas suas dependências, conforme abaixo:

1. ROTEADORES:

a) Utilização de filtros nos roteadores de borda.

2. FIREWALL:

a) Solução de firewall em todas as regiões de fronteira das redes de comunicação TCP/IP relacionadas às aplicações onde sejam implementados pontos de conexão externa da CONTRATADA (Internet e Extranet); nestes pontos são executadas interfaces de comunicação, transmissão e transferência de dados;

b) Evidência de disponibilidade dos firewalls de 99,99% mensurados e demonstrados mensalmente;

c) Distribuição de carga, em casos de falha de um dos componentes da solução de firewall, de forma a estabilizar no máximo de 80% (oitenta por cento) da carga máxima possível entre os componentes remanescentes;

d) Disponibilizar equipamento dedicado de firewall para provimento de controle de acesso aos serviços fornecidos pela CONTRATADA através dos servidores.

e) Deve haver soluções de *firewall* em todas as regiões de fronteira das redes de comunicação TCP/IP relacionadas aos serviços fornecidos pela CONTRATADA.

- Nestes pontos são executadas interfaces de comunicação, transmissão e transferência de dados, em conformidade com a norma NBR ISO/IEC 27002:2007, item 11.4.5.
- A BANPARÁ deverá ter acesso on-line às ferramentas de firewall utilizadas na solução, restrito à operação de leitura, através de suas consoles a qualquer momento, para fins de auditoria.
- As soluções de firewall a serem implementadas devem prover, no mínimo:
 - Bloqueio de acesso por portas;
 - Bloqueio de acesso por IPs;
 - Controle Stateful de fluxo;
 - Registro de acessos negados;
 - Controle de aplicações complexas (FTP e aplicações multiporta), caracterizada por aquelas aplicações que utilizam fluxos não comuns e tráfego de redes, como o uso de protocolos com várias portas no lado servidor e múltiplos protocolos de transporte.

- Controle *antispoofing*;
- Resistência a ataques de DDOS;
- Resistência a ARP *Poisoning*;
- Resistência a SYN *Flooding*;
- Resistência a SMURF *Attack*;
- Controle de fluxo UDP *Stateful*;
- Controle de fluxo ICMP;
- Suporte a implementação de NAT.

f) Relativo à configuração dos firewall deverá ser observado:

- Princípio restritivo, em que todo o tráfego é bloqueado, à exceção daquele expressamente configurado como permitido;
 - Manter documentação formal de todas as configurações relacionadas aos recursos e regras das soluções de firewall;
 - Geração de “log” administrativos do próprio produto e também do tráfego por ele inspecionado;
 - Equipamento de serviço de firewall deverá ter somente a configuração mínima necessária, sendo desabilitados os recursos adicionais do sistema operacional que não sejam estritamente necessários o seu funcionamento.
- g) Os sistemas de *firewall* devem necessariamente se basear no princípio restritivo, em que todo o tráfego é bloqueado, à exceção daquele expressamente configurado como permitido.
- h) Todas as configurações de regras e recursos de todas as soluções de *firewall* devem ser informadas ao corpo técnico do BANPARÁ.
- i) Tais especificações devem ser entregues ao BANPARÁ dentro de um prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da assinatura do contrato.
- j) Caso exista alguma discordância por parte do corpo técnico da BANPARÁ as adequações deverão estar corrigidas nos documentos e implementadas num prazo inferior a 30 (trinta) dias.
- k) Todas as configurações relacionadas aos recursos e regras das soluções de *firewall* devem ser rigorosa e formalmente documentadas, atualizadas e repassadas ao BANPARÁ.
- l) O período de tempo para aplicação das regras e alterações não suspenderá a contagem de tempo de indisponibilidade.
- m) A solução de *firewall* deverá gerar *logs* administrativos do próprio produto e também do tráfego por ele inspecionado, que devem ser fornecidos ao corpo técnico do BANPARÁ quando por ele solicitado.
- n) O sistema operacional deverá utilizar configuração mínima necessária ao funcionamento do serviço de *firewall*.
- o) A BANPARÁ poderá, a qualquer momento, auditar a configuração da solução de *firewall*.

3. IDS – Sistemas de Detecção de Intrusão:

- a) Soluções de IDS – Sistema de Detecção de Intrusão em todas as regiões de fronteira das redes de comunicação TCP/IP relacionadas às aplicações onde sejam implementados pontos de conexão externa da CONTRATADA.
- Nestes pontos são executadas interfaces de comunicação, transmissão e transferência de dados;

- b) Devem ter funcionalidades que permitam a criação automática de regras de defesa, quando sob ataque, no dispositivo responsável pela autorização de tráfego;
- c) Integração automática com a solução de firewall em níveis de bloqueio, proteção, alertas e geração de log;
- d) Demonstrar a disponibilidade de funcionamento à taxa de 99,99% mensurada mensalmente.
- e) A solução deve contemplar sensores de rede e de servidores, para os servidores envolvidos na infra-estrutura da CONTRATADA.
- f) Um gráfico descrevendo a topologia dos pontos de aplicação dos sensores deve ser especificado e entregue ao BANPARÁ num período máximo de 30 (trinta) dias a contar da assinatura do contrato.
- g) Entenda-se como topologia um desenho ou imagem descritiva, na qual estejam representadas as disposições das redes e seus respectivos ativos envolvidos, bem como os sensores de IDS.
- h) O BANPARÁ deve ter acesso on line à configuração destes equipamentos através de sua console a qualquer momento.
- i) Este acesso deverá ser seguro (autenticidade, integridade e confidencialidade dos dados) e restrito à operação de leitura.
- j) A solução de IDS deve prover, no mínimo:
 - a. Detecção de ataques ou comportamentos anômalos baseado em "assinaturas" e/ou comportamental;
 - b. Permitir reset de conexão para ataques selecionados;
 - c. Envio de alarmes para console de gerenciamento própria com níveis de severidade de acordo com o tipo do ataque;
 - d. Permitir análise de segmentos de rede no modo "promíscuo";
 - e. Alarme por presença de strings e/ou assinaturas customizadas;
 - f. Criptografia dos dados entre a console administrativa e o dispositivo coletor de dados.
- k) Garantia de disponibilidade de funcionamento à taxa de 99,9% medida e relatada mensalmente.

Quando da ocorrência de atividades suspeitas, sem falso positivo, todas as configurações relacionadas à análise de tráfego, verificações realizadas, ocorrências de atividades suspeitas, registros em log, respostas e contramedidas das soluções de IDS devem ser rigorosa e formalmente documentadas, atualizadas e repassadas ao BANPARÁ.

4. ANTIVÍRUS:

- a) A CONTRATADA deverá garantir que todo dado transmitido à BANPARÁ esteja livre de vírus de computador;
- b) Recursos de antivírus para proteção das informações administradas, no mínimo, capaz de:
 - Detectar e remover vírus, Cavalos de Tróia, *worms* e ameaças correlatas, para a solução a ser utilizada no ambiente da CONTRATADA;
- c) Fornecer proteção contra vírus em tempo real para correio eletrônico SMTP e tráfego FTP e HTTP.

d) Os documentos dessa política devem ser entregues ao BANPARÁ dentro de um prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da assinatura do contrato.

e) Caso exista alguma discordância por parte do corpo técnico do BANPARÁ as adequações deverão estar corrigidas nos documentos e implementadas num prazo inferior a 30 (trinta) dias.

f) O tratamento das mensagens de correio efetuado pela solução de antivírus deve:

- fornecer proteção contra vírus em tempo real para correio eletrônico SMTP;
- detectar vírus e bloquear códigos *Java* e *ActiveX* maliciosos;
- rastrear, detectar e remover vírus de arquivos compactados com os algoritmos de compactação padrões de mercado, cujas extensões de arquivos são zip, lha, cab, gz, tar, jar, arc, arj, lzh, rar, dentre outras;
- implementar filtro de *spam*, de forma a bloquear mensagens indesejadas de correio eletrônico;

Ter como opção limpar os arquivos infectados antes de enviá-los aos destinatários sem a interrupção da entrega da mensagem.

5. POLÍTICA DE CLASSIFICAÇÃO DE INFORMAÇÕES

A CONTRATADA deve definir e implementar política para classificação de documentos em quaisquer mídias que venham a ser utilizadas para armazenamento e transporte de dados pertinentes ao processo a ser contratado e sistemas computacionais a ela correlacionados, em conformidade com a norma NBR ISO/IEC 27002:2007, item 7.2.

A política deve considerar que os dados pertinentes ao processo a ser contratado e sistemas computacionais a ele correlacionados serão classificados como confidenciais, isto é, de acesso restrito à CONTRATADA no exercício de suas funções.

Os documentos dessas políticas devem ser entregues ao BANPARÁ dentro de um prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da assinatura do contrato.

Caso exista alguma discordância por parte do corpo técnico do BANPARÁ as adequações deverão estar corrigidas nos documentos e implementadas num prazo inferior a 30 (trinta) dias.

6. SEGURANÇA FÍSICA E LÓGICA

O acesso físico e lógico ao ambiente controlado da BANPARÁ somente será disponibilizado aos funcionários da CONTRATADA mediante o cumprimento das condições de segurança estabelecidas neste Termo de Referência e no Contrato.

Como padrão de segurança será adotada criptografia para as senhas pessoais dos usuários e para o tráfego de dados em rede, para Extranet ou Internet.

O Gestor do CONTRATO irá especificar quais dados serão armazenados no Banco de Dados e nos backups de forma criptografada.

Os dados que trafegarem pela Extranet ou Internet deverão ser criptografados podendo utilizar em sua última versão e com chave de 128 bits, um dos padrões a seguir:

- a) S.S.L. - *Secure Sockets Layer*;
- b) T.L.S - *Transport Layer Security*.

A CONTRATADA deverá possuir, em suas instalações, padrões mínimos necessários de segurança, objetivando garantir a segurança contra ataques externos e tentativas de invasão.

Os empregados da CONTRATADA podem ter acesso ao ambiente do BANPARÁ, exceto partições de homologação/produção e de suporte técnico, respeitados os padrões de Controle de Acesso Lógico a Sistemas Computacionais.

O acesso às bases de dados internas dos clientes do BANPARÁ, e/ou eventual armazenamento destes dados por parte da CONTRATADA dar-se-á conforme os padrões do BANPARÁ.

A CONTRATADA e seus empregados bem como a eventual subcontratada e seus empregados devem manter, sob as penas da lei, o mais completo e absoluto sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais dos materiais do BANPARÁ, de que venham a tomar conhecimento ou ter acesso, ou que venham a ser ele confiados, sejam relacionados ou não com o fornecimento objeto do contrato.

7. POLÍTICA DE ACESSO LÓGICO

Os documentos que constituem a política de acesso lógico a ser utilizada em todas as instâncias da infra-estrutura de rede e dos sistemas computacionais da CONTRATADA, correlatos ao processo a ser contratado, devem ser entregues ao BANPARÁ dentro de um prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da assinatura do contrato.

Essa política deve estar em conformidade com a norma NBR ISO/IEC 27002:2007, itens 11.1, 11.2, 11.3 e 11.4.

Caso exista alguma discordância por parte do corpo técnico do BANPARÁ as adequações deverão estar corrigidas nos documentos e implementadas num prazo inferior a 10 (dez) dias.

8. ARQUITETURA DA SISTEMA - PLATAFORMA

Deverá utilizar o conceito das três camadas no desenvolvimento da Solução: aplicação, dados e apresentação.

Deverá possuir mecanismos automáticos e manuais de manutenção das bases de dados (exemplo: reorganização de base, reindexação de tabelas), sendo todas as ações registradas em *log*.

Deverá seguir o padrão J2EE, MVC2 e W3C para a camada de apresentação *web*.

Deverá ser desenvolvida como sendo uma coleção de módulos funcionais, onde cada módulo deverá corresponder a uma unidade de execução de uma sequência de tarefas que compreende um determinado serviço bem delineado como, por exemplo, autorização, fraude, cobrança, fatura.

9. SEGURANÇA - ADMINISTRAÇÃO E OPERAÇÃO

Deverá suportar a segregação das funções de administração de sistemas e a administração de segurança para propiciar separação de responsabilidades no sistema.

Deverá realizar validação de entrada de dados na camada *Web* a fim de evitar ataques como *SQL Injection*, *Cross Site Scripting* e *Cookie Poisoning*.

10. SEGURANÇA - GERENCIAMENTO DE SESSÃO

Deverá possuir mecanismo com capacidade de forçar revogação e bloqueio imediato de um usuário e/ou da sessão de um usuário quando requisitado pelo administrador.

11. ATENDIMENTO A RESOLUÇÃO 4658/2018 DO BANCO CENTRAL

O contrato desse serviço deve atender a resolução n. 4658/2018 a qual informa que o terceiro precisa:

11.1. Segundo art. 12 assegurar:

- a) o cumprimento da legislação e da regulamentação em vigor;
- b) o acesso da CONTRATANTE aos dados e às informações a serem processados ou armazenados pelo prestador de serviço (CONTRATADA);
- c) a confidencialidade, a integridade, a disponibilidade e a recuperação dos dados e das informações processados ou armazenados pelo prestador de serviço (CONTRATADA);
- d) a sua aderência a certificações exigidas pela instituição para a prestação do serviço a ser contratado;
- e) o acesso da CONTRATANTE aos relatórios elaborados por empresa de auditoria especializada independente contratada pelo prestador de serviço (CONTRATADA), relativos aos procedimentos e aos controles utilizados na prestação dos serviços a serem contratados;
- f) A CONTRATADA deve fornecer o provimento de informações e de recursos de gestão adequados ao monitoramento dos serviços a serem prestados;
- g) a identificação e a segregação dos dados dos clientes da CONTRATANTE por meio de controles físicos ou lógicos; e
- h) a qualidade dos controles de acesso voltados à proteção dos dados e das informações dos clientes da CONTRATANTE.

11.1.1. Segundo art. 17 precisa prever:

- a) Adoção de medidas de segurança para transmissão e armazenamento dos dados conforme normativos de segurança da CONTRATANTE
- b) Manutenção da segregação dos dados para controle de acesso para proteção das informações dos clientes da CONTRATANTE.
- c) Garantir que exista procedimentos de continuidade dos serviços que estão em nuvem.

**ADENDO XXIII – MODELO DE RELATÓRIO DO MONITORAMENTO
PROATIVO REMOTO****RELATÓRIO DO MONITORAMENTO PROATIVO REMOTO- RELATÓRIO DE
FECHAMENTO**

PERÍODO DE APURAÇÃO: ____ / ____ / ____ A ____ / ____ / ____

Atividade Realizada	Data Início	Hora Início	Data Fim	Hora Fim	Tempo de Atendimento	Nível Mínimo de Serviço	Glosa
Total de atendimentos							

V = P x [1 - (Σ FI)], onde:**V:** Valor final a ser pago pelo Monitoramento Proativo Remoto com aplicação de Fatores de Impacto;**P:** Valor mensal do Monitoramento Proativo Remoto, porém sem aplicação de Fatores de Impacto;**Σ FI:** Este termo corresponde ao somatório dos fatores de impacto de todas as demandas que sofreram atraso dentro do período de apuração._____
Assinatura Preposto da CONTRATADA

Data de recebimento pelo Fiscal Técnico de TI ____ / ____ / ____

Assinatura do Fiscal Técnico de TI

**ANEXO III – MINUTA DE CONTRATO
SERVIÇO DE MENSAGERIA
QUADRO RESUMO**

CONTRATANTE
Razão Social: BANCO DO ESTADO DO PARÁ S.A.
CNPJ/MF nº 04.913.711/0001-08
Endereço: Avenida Presidente Vargas, nº 251, Bairro Campina
CEP nº 66.010-000
Cidade Estado: Belém/PA

CONTRATADA
Razão Social: XXXXXXXX
CNPJ/MF nº xxxxxx
Endereço: xxxxxx
CEP nº xxxxxx
Cidade/ Estado: xxxxxx

DO OBJETO DO CONTRATO
Aquisição de licenças de uso, por tempo determinado, sem limite de usuários, de software especializado em Solução de Mensageria e também o respectivo serviço de suporte técnico e de customização sob demanda, conforme especificações técnicas e funcionais contidas neste Termo de Referência, pelo prazo de execução de 60 (sessenta) meses

FUNDAMENTO LEGAL DO CONTRATO E VIGÊNCIA
Fundamento Legal: art. 28, <i>caput</i> , Lei 13.303/2016. Vigência: 60 meses.

DO VALOR ESTIMADO DO CONTRATO
O valor <u>estimado</u> do contrato é de R\$ xxxxxxxxx

DAS COMUNICAÇÕES
Pela CONTRATANTE: Nome: xxxxx Área Interna: xxxxx e-mail: xxxx Telefone: (91) xxxxx
Pelo CONTRATADO: Nome: xxxxxx Área Interna: xxxxxxxx e-mail: xxxx Telefone: xxxxxxxx

SERVIÇO DE MENSAGERIA

Pelo presente Instrumento Particular (“Contrato”), firmado entre:

BANCO DO ESTADO DO PARÁ S.A., Instituição Financeira, com sede na Av. Presidente Vargas, n.º 251, Comércio, CEP 66010-000, Belém – PA, inscrito no CNPJ/MF sob n.º 04.913.711/0001-08, doravante designado de **CONTRATANTE ou BANPARÁ**, neste ato representado por dois de seus representantes legais, conforme seu Estatuto Social; e

XXXXXXX, CNPJ n.º xxxxx, com endereço na xxxxxx, CEP: xxxxxx, Cidade: xxxxxx, neste ato por seu representante legal, sr. **XXXXXX**, xxxx, xxxxx, RG n.º xxxxx, CPF n.º xxxxx, doravante denominada **CONTRATADA**,

Tendo em conta as disposições do Processo n.º 0325/2023, conforme edital da licitação do PE n.º 002/2025, assim como a autorização dada pela Autoridade Superior deste Banco, **RESOLVEM** celebrar o presente **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**, com fundamento no art. 28, *caput*, da Lei n.º 13.303/2016, e que irá reger-se pelas disposições da Lei n.º 13.303/2016, Regulamento de Licitações e Contratos deste Banco e demais legislações aplicáveis, sob os termos e condições estipuladas nas cláusulas seguintes:

CLÁUSULA 1ª – DO OBJETO

1.1 O presente contrato tem por objeto a Aquisição de licenças de uso, por tempo determinado, sem limite de usuários, de software especializado em Solução de Mensageria e também o respectivo serviço de suporte técnico e de customização sob demanda, conforme especificações técnicas e funcionais contidas neste Termo de Referência, pelo prazo de execução de 60 (sessenta) meses, conforme especificado nas cláusulas seguintes.

1.1.1 Fica ressalvada a possibilidade de compra pelo Banpará em comum acordo com a empresa vencedora do certame.

CLÁUSULA 2ª – DOS ADENDOS

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

- Adendo 1** – Termo de Referência, Especificações Técnicas e Detalhamentos;
- Adendo 2** – Proposta, Cronograma e Detalhamentos dos Preços;
- Adendo 3** – Termo de Política Anticorrupção
- Adendo 4** – Termo de Responsabilidade com as Recomendações do Código de Ética e Conduta do BANPARÁ;
- Adendo 5** – Termo de Designação de Fiscal de Contrato;
- Adendo 6** – Matriz de Risco.

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

CLÁUSULA 3ª – DA VIGÊNCIA

3.1 O prazo de vigência desta contratação é de 60 (sessenta) meses.

CLÁUSULA 4ª – DO VALOR DO CONTRATO E DA RUBRICA ORÇAMENTÁRIA

4.1 Como contrapartida à execução do objeto do presente contrato, o BANPARÁ deve pagar à CONTRATADA o **valor estimado** de R\$ xxxxxxxxx, a ser pago conforme estipulado na Proposta Comercial e segundo a tabela abaixo:

Item	Descrição	Quantidade - A	Valor Unitário - B (R\$)	Valor total - AxB (R\$)
01				

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

4.3 As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento do Banpará, para o exercício de 2024 na classificação abaixo:

Conta contábil: xxxxxxxxxxxx – xxxxxxxxxxxx.

CLÁUSULA 5ª – DA GARANTIA CONTRATUAL

5.1 Para garantia do fiel e perfeito cumprimento de todas as obrigações ora ajustadas, a CONTRATADA deve, dentro de 10 (dez) dias úteis, contados a partir da assinatura do contrato, apresentar garantia ao BANPARÁ, no valor equivalente a 5% (cinco por cento) do valor total desta contratação, que deve cobrir o período de execução do contrato e estender-se até 3 (três) meses após o término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação contratual e complementada em casos de aditivos e apostilas para reajustes.

5.2 A CONTRATADA deve prestar garantia numa das seguintes modalidades:

- a. **Fiança Bancária**, acompanhado dos seguintes documentos a seguir listados, para análise e aceitação por parte do BANPARÁ:
 - i. Estatuto Social e ata de posse da diretoria da Instituição Financeira;
 - ii. Quando Procuradores, encaminhar as procurações devidamente autenticadas, com poderes específicos para representar a Instituição Financeira;
 - iii. Balanços Patrimoniais e Demonstração de Resultado dos últimos dois anos, acompanhado das notas explicativas e respectivos pareceres do Conselho de Administração e Auditores Independentes;
 - iv. Memória de cálculo do Índice de Adequação de Capital (Índice da Basileia) e Índice de Imobilização, comprovando que a instituição financeira está enquadrada no limite estabelecido pelo Banco Central, para comparação e validação com os dados disponíveis no “site” do Banco Central do Brasil (www.bcb.gov.br).
- b. **Caução em dinheiro**, valor **depositado** pela CONTRATADA, no Banco, Agência e Conta Corrente indicados, em nome do BANPARÁ. A cópia do recibo será entregue ao gestor do contrato.
- c. **Seguro Garantia** feito junto à **entidade** com situação regular no mercado de seguros do Brasil, para análise e aceitação por parte do BANPARÁ.

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

- a. prejuízos advindos do não cumprimento ou do cumprimento irregular do objeto do presente contrato;

- b. prejuízos diretos causados ao BANPARÁ decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- c. multas moratórias e compensatórias aplicadas pelo BANPARÁ à CONTRATADA;
- e
- d. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela CONTRATADA, quando couber.

5.4 A inobservância do prazo fixado nesta Cláusula para apresentação da garantia acarreta a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) sobre o valor total do contrato, por dia de atraso, limitada a 2% (dois por cento) sobre o valor total do contrato.

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

- e. promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas obrigações; ou
- f. reter o valor da garantia dos pagamentos eventualmente devidos à CONTRATADA até que a garantia seja apresentada.

5.6 A garantia deve ser considerada extinta:

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

CLÁUSULA 6ª – DA EXECUÇÃO DO CONTRATO

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

6.1.1 A CONTRATADA deverá executar o objeto especificado nos detalhamentos deste instrumento de contrato, cumprindo todas as obrigações e responsabilidades a si indicadas no Termo de Referência.

6.1.2 O BANPARÁ deverá acompanhar e assegurar as condições necessárias para a execução do contrato, cumprindo rigorosamente todas as obrigações e responsabilidades a si indicadas no Termo de Referência.

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

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

6.4 A fiscalização da execução do presente contrato será realizada por agentes de fiscalização, que devem ser designados pelo gestor do contrato, permitindo-se designar mais de um empregado e atribuir-lhes funções distintas, como a fiscalização administrativa e

técnica, consistindo na verificação do cumprimento das obrigações contratuais por parte da CONTRATADA, com a alocação dos recursos, pessoal qualificado, técnicas e materiais necessários.

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

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

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

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

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

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

6.7.1 Na hipótese prevista neste subitem, a CONTRATADA deve submeter ao BANPARÁ, por escrito, todas as medidas que lhe parecerem oportunas, com vistas a reduzir ou eliminar as dificuldades encontradas, bem como os custos envolvidos. O BANPARÁ compromete-se a manifestar-se, por escrito, no prazo máximo de 10 (dez) dias consecutivos, quanto à sua aprovação, recusa ou às disposições por ela aceitas, com seus custos correlatos.

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

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

6.9.1 A comunicação de que trata este subitem deve conter a caracterização do evento e as justificativas do impedimento que alegar, fornecendo à outra parte, com a maior brevidade, todos os elementos comprobatórios e de informação,

atestados periciais e certificados, bem como comunicando todos os elementos novos sobre a evolução dos fatos ou eventos verificados e invocados, particularmente sobre as medidas tomadas ou preconizadas para reduzir as consequências desses fatos ou eventos, e sobre as possibilidades de retomar, no todo ou em parte, o cumprimento de suas obrigações contratuais.

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

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

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

- I. E-mail BANPARÁ – xxxx
- m. E-mail CONTRATADA - xxxx

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

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

CLÁUSULA 7ª – DO RECEBIMENTO

7.1 O BANPARÁ, por meio do agente de fiscalização técnica, deve receber o objeto do presente contrato na forma prevista no Termo de Referência.

7.2 Acaso verifique o descumprimento de obrigações por parte da CONTRATADA, o agente de fiscalização técnica ou administrativo deve comunicar ao preposto desta, indicando, expressamente, o que deve ser corrigido e o prazo máximo para a correção. O tempo para a correção deve ser computado no prazo de execução de etapa, parcela ou do contrato, para efeito de configuração da mora e suas cominações.

7.3 Realizada a correção pela CONTRATADA, abrem-se novamente os prazos para os recebimentos estabelecidos nesta Cláusula.

CLÁUSULA 8ª – DAS CONDIÇÕES DE FATURAMENTO E PAGAMENTO

8.1 O pagamento é condicionado ao recebimento parcial ou definitivo, conforme Cláusula acima, e deve ser efetuado mediante a apresentação de Nota Fiscal/Fatura pela CONTRATADA à unidade de gestão de contrato do BANPARÁ, que deve conter o detalhamento do objeto executado, o número deste contrato, a agência bancária e conta corrente, aberta ou mantida no Banpará S/A, conforme dispõe o Decreto do Estado do Pará nº 877/2008, na qual deve ser depositado o respectivo pagamento.

8.2 O prazo para pagamento é de, no máximo, 30 (trinta) dias úteis, a contar do

recebimento, condicionado à apresentação à unidade de gestão de contrato do BANPARÁ da Nota Fiscal/Fatura.

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

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

8.5 Havendo controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, à qualidade e à quantidade, o montante correspondente à parcela incontroversa deverá ser pago no prazo previsto no subitem acima e o relativo à parcela controvertida deve ser retido.

8.6 É vedado o pagamento antecipado.

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

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

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

CLÁUSULA 9ª – DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

9.1 São obrigações do Contratado, sem prejuízo de outras específicas previstas neste Contrato, bem como na Legislação pertinente:

- n. Realizar os serviços conforme especificações do Termo de Referência e de sua proposta comercial;
- o. Arcar com todos os Tributos de sua responsabilidade que incidam ou venham a incidir sobre o objeto deste Contrato, conforme o disposto na Legislação aplicável, responsabilizando-se pelas infrações decorrentes da não observância do disposto neste item;
- p. Manter atualizados seus dados cadastrais junto à Contratante, informando-a sobre qualquer (i) alteração em seu controle societário, e (ii) alteração substancial em seu objeto social;
- q. Cumprir os prazos estabelecidos na sua proposta comercial e neste Contrato, sujeitando-se às sanções neles estabelecidas;

9.2 São obrigações da Contratante, sem prejuízo de outras específicas previstas neste

Contrato, bem como na Legislação pertinente:

- r. Efetuar todos os pagamentos na forma e condições pactuadas no presente Contrato;
- s. Fornecer todas as informações e documentação necessária ao bom desempenho para a execução dos Serviços prestados pelos Contratados;
- t. Comunicar os Contratados toda e qualquer ocorrência ou irregularidade relacionada com a prestação dos serviços, para que os Contratados possam adotar as medidas necessárias; e
- u. Acompanhar e fiscalizar a prestação dos serviços, por meio de um funcionário indicado e designado como seu representante.

CLÁUSULA 10 – DA SUBCONTRATAÇÃO

10.1 A CONTRATADA pode subcontratar o objeto deste contrato desde que haja autorização da CONTRATANTE, nas formas e condições pré-estabelecidas no Termo de Referência.

CLÁUSULA 11 – DAS ALTERAÇÕES INCIDENTES SOBRE O OBJETO DO CONTRATO

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

11.1.1 A alteração quantitativa sujeita-se aos limites previstos nos § 1º e 2º do artigo 81 da Lei nº 13.303/2016, devendo observar o seguinte:

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

11.2 A alteração qualitativa não se sujeita aos limites previstos nos § 1º e 2º do artigo 81 da Lei nº 13.303/2016, devendo observar o seguinte:

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

11.3 As alterações incidentes sobre o objeto devem ser:

- dd. instruídas com memória de cálculo e justificativas de competência do fiscal técnico e do fiscal administrativo do BANPARÁ, que devem avaliar os seus pressupostos e condições e, quando for o caso, calcular os limites;
- ee. as justificativas devem ser ratificadas pelo gestor do contrato do BANPARÁ; e
- ff. submetidas à área jurídica e, quando for o caso, à área financeira do BANPARÁ.

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

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

- gg. a variação do valor contratual para fazer face ao reajuste de preços;
- hh. as atualizações, as compensações ou as penalizações financeiras decorrentes das condições de pagamento previstas no contrato;
- ii. a correção de erro material havido no instrumento de contrato;
- jj. as alterações na razão ou na denominação social da CONTRATADA;

CLÁUSULA 12 – DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO FINANCEIRO DO CONTRATO

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

- kk. reajuste: instrumento para manter o equilíbrio econômico-financeiro do contrato diante de variação de preços e custos que sejam normais e previsíveis, relacionadas com o fluxo normal da economia e com o processo inflacionário, devido ao completar 1 (um) ano a contar da data da proposta;
- ll. revisão: instrumento para manter o equilíbrio econômico-financeiro do contrato diante de variação de preços e custos decorrentes de fatos imprevisíveis ou previsíveis, porém com consequências incalculáveis, e desde que se configure álea econômica extraordinária e extracontratual, sem a necessidade de periodicidade mínima.

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

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

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

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

12.3.2 Caso, por motivos não imputáveis à CONTRATADA, sejam majorados os

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

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

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

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

CLÁUSULA 13 – DA RESCISÃO

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

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

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

- pp. impactos econômicos e financeiros decorrentes do atraso na fruição dos benefícios do empreendimento;
- qq. riscos sociais, ambientais e à segurança da população local decorrentes do atraso na fruição dos benefícios do empreendimento;
- rr. motivação social e ambiental do empreendimento;
- ss. custo da deterioração ou da perda das parcelas executadas;
- tt. despesa necessária à preservação das instalações e dos serviços já executados;
- uu. despesa inerente à desmobilização e ao posterior retorno às atividades;
- vv. possibilidade de saneamento dos descumprimentos contratuais;

- ww. custo total e estágio de execução física e financeira do contrato;
- xx. empregos diretos e indiretos perdidos em razão da paralisação do contrato;
- yy. custo para realização de celebração de novo contrato;
- zz. custo de oportunidade do capital durante o período de paralisação.

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

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

CLÁUSULA 14 – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

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

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

- aaa. dar causa à inexecução parcial ou total do contrato;
- bbb. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- ccc. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto sem motivo justificado;
- ddd. prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- eee. praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- fff. comportar-se com má-fé ou cometer fraude fiscal.

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

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

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

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

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

- kkk. em 1/4 (um quarto), se a CONTRATADA não for reincidente;
- lll. em 1/4 (um quarto), se a falta da CONTRATADA não tiver produzido prejuízos relevantes para o BANPARÁ;
- mmm. em 1/4 (um quarto), se a CONTRATADA tiver reconhecido a falta e se dispuser a tomar medidas para corrigi-la; e
- nnn. em 1/4 (um quarto), se a CONTRATADA comprovar a existência e a eficácia de procedimentos internos de integridade, de acordo com os requisitos do artigo 57 do Decreto nº 11.129/2022.

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

14.6 A CONTRATADA, para além de hipóteses previstas no presente contrato, estará sujeita à multa:

- ooo. de mora, por atrasos não justificados no prazo de execução de 0,2% (dois décimos por cento) do valor da parcela do objeto contratual em atraso, por dia de atraso, limitada a 5% (cinco por cento) do valor do contrato.
 - ppp. compensatória, pelo descumprimento total do contrato, no montante de até 5% (cinco por cento) do valor do contrato.
 - i. houver inadimplemento parcial do contrato, o percentual de até 5% deve ser apurado em razão da obrigação inadimplida.
- 14.6.1 Se a multa moratória alcançar o seu limite e a mora não se cessar, o contrato pode ser rescindido, salvo decisão em contrário, devidamente motivada, do gestor do contrato.
- 14.6.2 Acaso a multa não cubra os prejuízos causados pela CONTRATADA, o BANPARÁ pode exigir indenização suplementar, valendo a multa como mínimo de indenização, na forma do preceituado no parágrafo único do artigo 416 do Código Civil Brasileiro.
- 14.6.3 A multa aplicada pode ser descontada da garantia, dos pagamentos devidos à CONTRATADA em razão do contrato em que houve a aplicação da multa ou de eventual outro contrato havido entre o BANPARÁ e a CONTRATADA, aplicando-se a compensação prevista nos artigos 368 e seguintes do Código Civil Brasileiro.

CLÁUSULA 15 – DA RESPONSABILIZAÇÃO ADMINISTRATIVA POR ATOS LESIVOS AO BANPARÁ

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

- qqq. fraudar o presente contrato;
- rrr. criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para celebrar o contrato;
- sss. obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações deste contrato, sem autorização em lei, neste instrumento contratual;
- ttt. manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro deste contrato;
- uuu. realizar quaisquer ações ou omissões que constituam prática ilegal ou de corrupção, nos termos da Lei nº 12.846/2013, Decreto nº 11.129/2022, Lei nº 14.133/2021, ou de quaisquer outras leis ou regulamentos aplicáveis, ainda que não relacionadas no presente contrato.

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

- vvv. multa, no valor de 0,1% (um décimo por cento) a 20% (vinte por cento) do faturamento bruto do último exercício anterior ao da instauração do processo administrativo, excluídos os tributos, a qual nunca será inferior à vantagem auferida, quando for possível sua estimação;
 - www. publicação extraordinária da decisão condenatória.
- 15.2.1 Na hipótese da aplicação da multa prevista na alínea “a” deste subitem, caso não seja possível utilizar o critério do valor do faturamento bruto da pessoa jurídica, a multa será de R\$ 6.000,00 (seis mil reais) a R\$ 60.000.000,00 (sessenta milhões de reais).
- 15.2.2 As sanções descritas neste subitem serão aplicadas fundamentadamente, isolada ou cumulativamente, de acordo com as peculiaridades do caso concreto e com a gravidade e natureza das infrações.

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

xxx. em jornal de grande circulação na área da prática da infração e de atuação do Contratado ou, na sua falta, em publicação de circulação nacional;

yyy. em edital afixado no estabelecimento ou no local de exercício da atividade do Contratado, em localidade que permita a visibilidade pelo público, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias; e

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

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

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

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

15.3.2 Caso os atos lesivos apurados envolvam infrações administrativas à Lei nº 14.133/2021, ou a outras normas de licitações e contratos da administração pública, e tenha ocorrido a apuração conjunta, o licitante também estará sujeito a sanções administrativas que tenham como efeito restrição ao direito de participar em licitações ou de celebrar contratos com a administração pública, a serem aplicadas no PAR.

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

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

15.3.5 O PAR e a sanção administrativa obedecerão às regras e parâmetros dispostos em legislação específica, notadamente, na Lei nº 12.846/2013 e no Decreto nº 11.129/2022, inclusive suas eventuais alterações, sem prejuízo ainda da aplicação do ato de que trata o artigo 20 do Decreto nº 11.129/2022.

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

15.5 As disposições deste subitem se aplicam quando o licitante se enquadrar na definição legal do parágrafo único do artigo 1º da Lei nº 12.846/2013.

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

CLÁUSULA 16 – DA PUBLICIDADE E CONFIDENCIALIDADE

16.1 Quaisquer informações relativas ao presente contrato, somente podem ser dadas ao

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

CLÁUSULA 17 – DA POLÍTICA DE RELACIONAMENTO E ANTICORRUPÇÃO

17.1 As PARTES se obrigam, sob as penas previstas no CONTRATO e na legislação aplicável, a analisar e cumprir rigorosamente todas as leis cabíveis, abrangendo, mas não se limitando à legislação brasileira anticorrupção e a legislação brasileira de prevenção à lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo.

17.2 As PARTES afirmam e garantem que não estão envolvidas ou irão se envolver, direta ou indiretamente, por meio de seus representantes, administradores, diretores, conselheiros, sócios ou acionistas, assessores, consultores, partes relacionadas, durante o cumprimento das obrigações previstas no Contrato, em qualquer atividade ou prática que constitua uma infração aos termos das leis anticorrupção e de prevenção a lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo.

17.3 As PARTES afirmam e garantem que não se encontram, assim como seus representantes, administradores, diretores, conselheiros, sócios ou acionistas, assessores, consultores, direta ou indiretamente (i) sob investigação em virtude de denúncias de suborno e/ou corrupção; (ii) no curso de um processo judicial e/ou administrativo ou foi condenada ou indiciada sob a acusação de corrupção ou suborno; (iii) suspeita de práticas de terrorismo e/ou lavagem de dinheiro por qualquer entidade governamental; e (iv) sujeita às restrições ou sanções econômicas e de negócios por qualquer entidade governamental.

17.4 A CONTRATADA afirma que, direta ou indiretamente, não ofereceu, prometeu, pagou ou autorizou o pagamento em dinheiro, deu ou concordou em dar presentes ou qualquer objeto de valor e, durante a vigência do Contrato, não irá ofertar, prometer, pagar ou autorizar o pagamento em dinheiro, dar ou concordar em dar presentes ou qualquer objeto de valor a qualquer pessoa ou entidade, pública ou privada, com o objetivo de beneficiar ilicitamente a CONTRATANTE e/ou seus negócios.

17.5 A CONTRATADA afirma que, direta ou indiretamente, não irá receber, transferir, manter, usar ou esconder recursos que decorram de qualquer atividade ilícita, bem como não irá contratar como empregado ou de alguma forma manter relacionamento profissional com pessoas físicas ou jurídicas envolvidas em atividades criminosas, em especial pessoas investigadas pelos delitos previstos nas leis anticorrupção, de lavagem de dinheiro, tráfico de drogas e terrorismo.

17.6 A CONTRATADA se obriga a notificar prontamente, por escrito, à CONTRATANTE a respeito de qualquer suspeita ou violação do disposto nas leis anticorrupção e ainda de participação em práticas de suborno ou corrupção, assim como o descumprimento de qualquer declaração prevista nestas Cláusulas.

17.7 A CONTRATADA afirma e garante que (i) os atuais representantes da CONTRATADA não são funcionários públicos ou empregados do governo; e que (ii) informará por escrito, no prazo de 3 (três) dias úteis, qualquer nomeação de seus representantes como funcionários públicos ou empregados do governo. A CONTRATANTE poderá, a seu exclusivo critério, rescindir o CONTRATO, caso a CONTRATADA realize referida nomeação nos termos do item “ii” acima, sendo que, neste caso, não serão aplicáveis quaisquer multas ou penalidades à

CONTRATANTE pela rescisão do CONTRATO, devendo a CONTRATADA responder por eventuais perdas e danos.

17.8 A CONTRATADA declara que tem conhecimento de que o BANPARÁ possui políticas e procedimentos internos que têm como objetivo garantir o cumprimento dos compromissos legais e éticos assumidos, dentre os quais está incluído o Código de Conduta Ética e Conduta, disponível em <https://www.banpara.b.br/banpara/regulamentos/>.

17.9 A CONTRATADA, em consonância com o parágrafo anterior, declara que atuará conforme os padrões e princípios deste Código, ciente de que o desrespeito às suas disposições pode acarretar a rescisão do contrato, sem prejuízo das penalidades contratuais cabíveis.

17.10 Qualquer descumprimento das disposições de Anticorrupção, em qualquer um dos seus aspectos, ensejará a rescisão motivada do presente instrumento, independentemente de qualquer notificação, observadas as penalidades previstas neste Contrato, bem como facultará à parte faltosa o ressarcimento, perante a parte inocente, de todo e qualquer dano suportado em função do referido descumprimento.

CLÁUSULA 18 – DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

18.1 AS PARTES, por si e por seus colaboradores, obrigam-se, sempre que aplicável, a atuar no presente contrato em conformidade com a Legislação vigente sobre Proteção de Dados Pessoais e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial, a Lei nº 13.709/2018, além das demais normas e políticas de proteção de dados de cada país onde houver qualquer tipo de tratamento dos dados das partes, o que inclui os dados dos seus clientes e representantes.

18.2 AS PARTES processarão os dados pessoais somente de maneira que – e na medida em que – seja apropriado para execução do contrato, exceto quando necessário para cumprir uma obrigação legal.

18.3 Os dados pessoais serão tratados para atos e obrigações relacionadas a este contrato, tendo como finalidade aferir poderes de representação às partes e legitimar as testemunhas.

18.4 Os dados pessoais serão tratados para a finalidade listada acima e se limitam a:

- a. • Nome
- b. • RG;
- c. • CPF.

18.5 AS PARTES deverão informar imediatamente à outra se verificar ou houver suspeita de que uma instrução infrinja a Lei Geral de Proteção de Dados ou outras disposições de proteção de dados do país ou regulamentos/tratados internacionais.

18.6 Sem prejuízo de quaisquer acordos existentes entre AS PARTES, os dados pessoais serão todos tratados como estritamente confidenciais e AS PARTES informarão todos os seus funcionários envolvidos no processamento de dados pessoais de natureza confidencial

18.7 AS PARTES deverão garantir que todas as pessoas ou partes tenham assinado um contrato de confidencialidade apropriado, estejam de outra forma vinculadas a um dever de confidencialidade ou estejam sob uma obrigação estatutária apropriada de confidencialidade.

18.8 AS PARTES deverão garantir que as Informações confidenciais serão utilizadas apenas para os propósitos do contrato, e que serão divulgadas apenas para seus diretores, sócios, administradores, empregados, prestadores de serviço, prepostos ou quaisquer representantes, respeitando o princípio do privilégio mínimo, com devida classificação de informação conforme ABNT NBR ISO IEC 27002:2013.

18.9 Quando uma PARTE tomar conhecimento de um incidente que afeta o processamento dos dados pessoais tratados em função deste contrato, deverá notificar imediatamente A OUTRA sobre o mesmo, sem demora injustificada, devendo sempre cooperar e seguir as suas instruções em relação a esses incidentes, a fim de permitir que se realize uma investigação completa sobre o incidente, se formule uma resposta correta e tome as medidas adequadas a respeito do incidente.

18.10 AS PARTES deverão processar os dados pessoais até a data de término do contrato, ou até que esses dados sejam retornados ou destruídos.

18.11 O presente contrato não transfere a propriedade dos dados das partes ou de seus clientes, funcionários e representantes.

18.12 AS PARTES não autorizam uma à outra a usar, compartilhar ou comercializar quaisquer eventuais elementos de dados, produtos ou subprodutos que se originem ou sejam criados a partir do tratamento de dados estabelecido por este contrato.

18.13 AS PARTES deverão auxiliar uma à outra por medidas técnicas e organizacionais apropriadas, na medida do possível, para o cumprimento da obrigação de responder à solicitação de exercício dos direitos dos titulares de dados sobre a Lei Geral de Proteção de Dados, como solicitações de acesso, solicitações de retificação ou descarte de dados pessoais e objeções ao tratamento.

18.14 Fica assegurado às PARTES, nos termos da lei, o direito de regresso diante de eventuais danos causados por este em decorrência do descumprimento das obrigações aqui assumidas em relação à Proteção de Dados.

18.15 A rescisão ou expiração do contrato não exonera AS PARTES de suas obrigações de confidencialidade, de acordo com as cláusulas de Confidencialidade e de Proteção de Dados Pessoais.

CLÁUSULA 19 – DA MATRIZ DE RISCO

19.1 Na hipótese de ocorrência de um dos eventos listados no Adendo 6 – Matriz de Riscos, que integra este instrumento contratual, o CONTRATADO deverá, no prazo de 01 (um) dia útil, informar ao CONTRATANTE sobre o ocorrido, contendo as seguintes informações mínimas:

- d. Detalhamento do evento ocorrido, incluindo sua natureza, a data da ocorrência e sua duração estimada;
- e. As medidas que estavam em vigor para mitigar o risco de materialização do evento, quando houver;
- f. As medidas que irá tomar para fazer cessar os efeitos do evento e o prazo estimado para que esses efeitos cessem;
- g. As obrigações contratuais que não foram cumpridas ou que não irão ser cumpridas em razão do evento; e,
- h. Outras informações relevantes.

19.2 Após a notificação, o CONTRATANTE decidirá quanto ao ocorrido ou poderá solicitar esclarecimentos adicionais aos CONTRATADOS. Em sua decisão o CONTRATANTE poderá isentar temporariamente os CONTRATADOS do cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo Evento.

19.3 A concessão de isenção não exclui a possibilidade de aplicação das sanções previstas neste Contrato.

19.4 O reconhecimento pelo CONTRATANTE dos eventos descritos no Adendo 6 que afetem o cumprimento das obrigações contratuais, com responsabilidade indicada exclusivamente aos CONTRATADOS, não dará ensejo a recomposição do equilíbrio econômico financeiro do contrato, devendo o risco ser suportado conforme alocação dos riscos na matriz, constante do anexo I do TR.

19.5 As obrigações contratuais afetadas por caso fortuito, fato do príncipe ou força maior deverão ser comunicadas pelas partes em até 01 (um) dia útil, contados da data da ocorrência do evento.

19.6 As partes deverão acordar a forma e o prazo para resolução do ocorrido.

19.7 As partes não serão consideradas inadimplentes em razão do descumprimento contratual decorrente de caso fortuito, fato do príncipe ou força maior.

19.8 Avaliada a gravidade do evento, as partes, mediante acordo, decidirão quanto a recomposição do equilíbrio econômico financeiro do contrato, salvo se as consequências do evento sejam cobertas por Seguro.

19.9 As partes se comprometem a empregar todas as medidas e ações necessárias a fim de minimizar os efeitos advindos dos eventos de caso fortuito, fato do príncipe ou força maior.

19.10 Os fatos imprevisíveis, ou previsíveis, porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do contrato, não previstos no Adendo 6 – Matriz de Riscos, serão decididos mediante acordo entre as partes, no que diz respeito à recomposição do equilíbrio econômico financeiro do contrato.

CLÁUSULA 20 – DA PUBLICAÇÃO

20.1 A publicação do presente Contrato será providenciada em extrato, no Diário Oficial do Estado do Pará, nos termos do Decreto Estadual nº 2.121/2018.

CLÁUSULA 21 – DA ASSINATURA DIGITAL

21.1 As PARTES expressamente anuem, autorizam, aceitam e reconhecem que todos os documentos pertinentes ao Contrato, inclusive o próprio instrumento contratual e seus aditivos, todas as páginas de assinatura e eventuais anexos, podem ser assinados digitalmente com as respectivas assinaturas mediante certificados eletrônicos, com autenticidade reconhecida pelo certificado digital ICP-Brasil, e enviados entre as partes por meio eletrônico nos termos do art. 10, 2º da MP nº 2.220-2.

CLÁUSULA 22 – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

22.1 Na hipótese de qualquer das cláusulas, disposições, termos ou condições deste Contrato vierem a ser declaradas nulas, em face de decisão judicial transitada em julgado, por qualquer motivo, elas não afetarão as demais cláusulas, disposições, termos ou condições

deste Contrato, os quais continuarão vigorando entre as Partes e produzindo efeitos, inclusive, em relação a terceiros.

22.2 Nenhuma das Partes poderá ceder, dar em garantia ou transferir a terceiros, no todo ou em parte, os direitos e obrigações oriundos do presente Contrato, salvo com a prévia anuência da outra Parte. Ressalva-se, entretanto, o direito da Contratante de ceder ou transferir os direitos e obrigações do presente Contrato a suas Afiliadas, mediante simples comunicação ao Contratado. Será nula a cessão efetuada em desacordo com esta cláusula, não produzindo esta cessão quaisquer efeitos.

22.3 A tolerância, por uma das Partes, à infração das cláusulas e disposições contidas neste Contrato, bem como à prática de quaisquer atos ou procedimentos não previstos de forma expressa neste Contrato, será considerada mera liberalidade, não se configurando como precedente ou novação contratual.

22.4 Este Contrato é celebrado em caráter irrevogável e irretratável, e vincula e obriga as Partes e seus sucessores e cessionários permitidos.

22.5 Quaisquer notificações, pedidos, reclamações, demandas, instruções e outras comunicações a serem efetuadas ou enviadas nos termos do presente por ou para qualquer das Partes serão efetuadas por escrito e enviadas por carta para o endereço do preâmbulo ou por e-mail, com confirmação de recebimento, para os contatos definidos no item “Comunicações” do Quadro Resumo.

22.6 Este Contrato constitui o acordo integral entre as Partes no que tange ao seu objeto, substituindo assim todos os acordos anteriores, orais ou escritos, a esse respeito. Assim, as Partes conferem uma à outra a mais completa, rasa, irrevogável e irretratável quitação de quaisquer valores ou outras obrigações que possam decorrer das mencionadas avenças, nada mais tendo a reclamar, seja a que título for.

22.7 O presente Contrato reflete o inteiro teor da negociação havida entre as Partes sendo vedada a sua interpretação de sorte a constituir uma sociedade, “*Joint Venture*” ou qualquer outro tipo de associação, formal ou informal, entre as Partes, inclusive, vedando qualquer hipótese de vínculo trabalhista entre as Partes contratantes.

22.8 Este Contrato terá força de título executivo na forma da lei, inclusive para a cobrança das obrigações de fazer e multas dispostas neste Contrato.

22.9 Cada uma das Partes deste Contrato declara e garante à outra que tem plenos poderes, autoridade e direito, para celebrar e cumprir este Contrato e que as obrigações ora assumidas são legais, válidas, vinculantes e exequíveis, em conformidade com seus termos.

CLÁUSULA 23 – DO FORO

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

E, por estarem justas e contratadas, as partes assinam o presente instrumento digitalmente, conforme testemunhas abaixo, para que produzam os efeitos legais, por si e seus sucessores.

Belém, de de 2025.

Pelo **BANPARÁ**:

Diretor(a) Presidente

Diretor(a)

Pelo **CONTRATADO**:

XXXXXXX

Testemunhas

Nome:

CPF:

1.

Nome:

CPF:

ADENDO 3 AO CONTRATO - TERMO DE COMPROMISSO DE POLÍTICA ANTICORRUPÇÃO

Para fiel cumprimento desse compromisso, a CONTRATADA declara e garante que nem ela, diretamente ou por intermédio de qualquer subsidiária ou afiliada, e nenhum de seus diretores, empregados ou qualquer pessoa agindo em seu nome ou benefício, realizou ou realizará qualquer ato que possa consistir em violação às proibições descritas (i) na Lei nº 12.846/2013, doravante denominada “Lei Anticorrupção”, (ii) na Lei Contra Práticas de Corrupção Estrangeiras de 1977 dos Estados Unidos da América (*United States Foreign Corrupt Practices Act of 1977*, 15 U.S.C. §78-dd-1, et seq., conforme alterado), doravante denominada FCPA, (iii) e nas convenções e pactos internacionais dos quais o Brasil seja signatário, em especial a Convenção da OCDE sobre Combate à Corrupção de Funcionários Públicos Estrangeiros em Transações Comerciais Internacionais, a Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção e a Convenção Interamericana contra a Corrupção – OEA, todas referidas como “Normas Anticorrupção”, incluindo pagamento, oferta, promessa ou autorização de pagamento de dinheiro, objeto de valor ou mesmo de valor insignificante mas que seja capaz de influenciar a tomada de decisão, direta ou indiretamente, a:

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

- iii. induzir tal oficial de governo a usar de sua influência para afetar ou influenciar qualquer ato ou decisão de uma autoridade governamental com o propósito de assistir o BANPARÁ ou qualquer outra pessoa a obter ou reter negócios, ou direcionar negócios a qualquer terceiro; ou
- iv. fornecer um ganho ou benefício pessoal ilícito, seja financeiro ou de outro valor, a tal oficial de governo.

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

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

Entendendo que é papel de cada organização fomentar padrões éticos e de transparência em suas relações comerciais, o BANPARÁ incentiva a CONTRATADA, caso ainda não possua, a elaborar e implementar programa de integridade próprio, observando os critérios estabelecidos no Decreto nº 11.129/2022.

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

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

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

.....
(Local e Data)

.....
XXXXXXX

ADENDO 4 AO CONTRATO - TERMO DE RESPONSABILIDADE COM AS RECOMENDAÇÕES DO CÓDIGO DE ÉTICA E DE CONDUTA DO BANPARÁ

XXXXXXX, CNPJ nº xxxxx, neste ato por seu representante legal, **declara**:

- a) Que recebeu, leu e compreendeu, tendo, assim, conhecimento do inteiro teor do mencionado Código de Ética e de Conduta Institucional do Banpará e concorda com os princípios e orientações nele contidos;
- b) Que a Contratada atuará conforme os padrões e princípios deste Código, ciente de que o desrespeito às suas disposições pode acarretar a rescisão do contrato, sem prejuízo das penalidades contratuais cabíveis;
- c) Que está ciente de que o documento se encontra disponível no seguinte endereço:
<https://www.banpara.b.br/banpara/regulamentos>;

Belém (PA), ____ de _____ de _____

XXXXXXX

TESTEMUNHAS:

1. _____(Nome/CPF)

2. _____(Nome/CPF)

ADENDO 5 AO CONTRATO – TERMO DE DESIGNAÇÃO DE FISCAL DE CONTRATO

Pelo presente Termo de Designação de Fiscal Técnico de Contrato ficam os empregados lotado na , matrícula N° , designado como TITULAR, e lotado na , matrícula N° , designado como SUPLENTE, cientes de que deverão atuar como Fiscais Técnicos do Contrato N° [Fax da Empresa] que tem por objeto: **Aquisição de licenças de uso, por tempo determinado, sem limite de usuários, de software especializado em Solução de Mensageria e também o respectivo serviço de suporte técnico e de customização sob demanda, conforme especificações técnicas e funcionais contidas neste Termo de Referência, pelo prazo de execução de 60 (sessenta) meses.**

Ficam igualmente CIENTES de que, como Fiscais Técnicos, possuem as seguintes atribuições e rotinas:

- I.
.....
- II.
.....
- III.
.....
- IV.
.....

Ficam, ainda, CIENTES de que:

- I. A falta ou deficiência no cumprimento de suas atividades de fiscalização estão sujeitas a responsabilização na esfera civil, administrativa e criminal, inclusive com eventual propositura de ação indenizatória e de improbidade administrativa;
- II. A partir deste momento, o Fiscal Técnico do Contrato deve iniciar as atividades de fiscalização, independentemente de qualquer outra comunicação;
- III. Deve manter arquivada em seu local de trabalho, onde tenha fácil acesso, uma cópia do Contrato, seguido de cópia do Termo de Fiscal Técnico de Contrato e dos originais dos Termos de Fiscalização, pela ordem cronológica, os quais estarão sempre preparados e organizados para consulta pelas autoridades, inclusive o Ministério Público e a população.

Este Termo é passado em duas vias, sendo uma encartada no processo licitatório ou de contratação e a outra entregue ao Fiscal Técnico do Contrato.

Belém, de de

Gestor do Contrato

Ciência dos empregados designados:

Fiscal Técnico Titular do Contrato Nº [Fax da Empresa]

Fiscal Técnico Suplente do Contrato Nº [Fax da Empresa]

OBSERVAÇÃO: Se necessário, poderão ser indicados mais de um Fiscal Técnico de Contrato para o mesmo objeto, conforme a complexidade. Nesse caso, será preenchido um único Termo de Designação de Fiscal Técnico de Contrato, com a qualificação de cada um dos fiscais e todos assinam o termo. Cada um deverá receber um exemplar do termo no original.

REGULAMENTO:

I. A Fiscalização Técnica é relativa aos serviços propriamente ditos. O Fiscal Técnico deve avaliar constantemente a execução do seu objeto e a sua qualidade, verificando, dentre outros aspectos, o cumprimento dos seus resultados e cronograma, a utilização dos materiais, técnicas e recursos humanos exigidos para a execução do Contrato, devendo determinar a correção de falhas ou faltas por parte do Contratado, bem como informar ao gestor do Contrato sobre providências que importem disposição sobre o Contrato, com as respectivas justificativas.

II. O ato de designação de agente de fiscalização deve prescrever expressamente a rotina de fiscalização a ele atribuída, detalhando as tarefas que devem ser executadas em determinado intervalo de tempo, sua ordem de execução, especificações, duração e frequência.