

**AVISO DE LICITAÇÃO
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 30/2019**

O **BANCO DO ESTADO DO PARÁ S.A.** torna público que realizará, nos termos da Lei nº 13.303/2016 e de seu Regulamento de Licitações e Contratos¹, licitação na modalidade pregão eletrônico para **contratação de solução de Crédito Empresarial**, conforme condições estabelecidas no edital.

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

DATA: 17/09/2019

HORÁRIO: 10h (horário de Brasília)

SISTEMA DE LICITAÇÕES: www.comprasgovernamentais.gov.br

UASG: 925803

O edital da licitação estará disponível a partir de 18/06/2019, podendo ser obtido: (i) Gratuitamente no site do BANPARÁ (www.banpara.b.br) e sites www.comprasgovernamentais.gov.br e www.compraspara.pa.gov.br ; ou, (ii) Na sede do BANPARÁ (Av. Presidente Vargas, nº 251, Ed. BANPARÁ – 1º andar, Comércio, Belém/PA) mediante depósito identificado do valor de R\$0,15 (quinze centavos) por folha (Conta-Corrente nº 800.002-6, Agência nº 11 do BANPARÁ), não reembolsável, relativos aos custos de reprodução.

Belém-Pará, **27 de agosto de 2019.**

Gabriel Silva
Pregoeiro

¹https://www.banpara.b.br/media/233274/regulamento_de_licita_es_e_contratos.pdf

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 30/2019
EDITAL

O **BANCO DO ESTADO DO PARÁ S.A.**, por intermédio do pregoeiro designado pela Portaria nº 60/2017 leva ao conhecimento dos interessados que, na forma da Lei nº 13.303/2016, do Regulamento de Licitações e Contratos do BANPARÁ (adiante denominado “Regulamento”), da Lei nº 10.520/2002 e do Decreto nº 5.450/2000, da Lei Complementar nº 123 e da Lei Estadual nº 8.417/2016, do Decreto Estadual nº 2.121/2018, Lei nº 12.846/2013 e do Código Civil Brasileiro, fará realizar licitação na modalidade Pregão Eletrônico, pelo critério de menor preço, conforme condições estabelecidas neste edital e seus anexos.

1. SUMÁRIO DA LICITAÇÃO

1.1. OBJETO: contratação de empresa, pelo período de 24 (vinte e quatro) meses, podendo ser renovável na forma da Lei, para prestação de serviço de suporte técnico especializado, inclusive suporte a dúvidas, pesquisas a dados; Manutenção corretiva, preventiva, adaptativa, perfectiva e evolutiva; Desenvolvimento de Funcionalidades novas e existentes, com disponibilização de manual técnico e de usuário; evidencia de testes, teste de carga; planejamento; Desempenho; Migrações; Elaboração de scripts; Consultoria tecnológica (Banco de Dados, Sistema Operacional e demais integrantes para o funcionamento adequado dos sistemas) e de negócios com experiência em sistemas na área de crédito; treinamento dos sistemas atuais e/ou novos; Sobreaviso de 24x7x365. Refere-se a solução de Crédito Empresarial para automatizar o fluxo de concessão de empréstimos parcelados pessoa jurídica e limites rotativos para pessoas físicas e jurídicas. Contempla: captura das propostas, controle de limites, análise de crédito com esteira de aprovações, controle de garantias cobráveis, processamento das operações, contabilização, envio de informes legais e Gestão de Inadimplência. Tendo como base inicial os seguintes Módulos:

- a) Credimaster – BackOffice de Crédito;
- b) Gestão de Risco e Limites de Crédito – Módulo para Controle das Políticas de Crédito e Limite Consolidado de Clientes;
- c) Cobrança – Módulo para Gestão das Garantias Cobráveis;
- d) Empréstimos – Front Office para entrada de operações de empréstimos;
- e) Bens – Controle de Garantias;
- f) Gestão de Comportamento do Devedor – Módulo de Análise de Recebíveis;
- g) Gestão de Inadimplência – Módulo para Controle das Operações de Crédito em Atraso;
- h) Sistema de Cobrança Registrada Banpará (CRB);
- i) Sistema de custódia de Duplicatas;
- j) Sistema de Protesto de títulos;
- k) Sistema de gestão de operações de recebíveis;

1.1.1. **MODALIDADE:** Pregão Eletrônico.

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

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

1.1.4. **SESSÃO PÚBLICA:** Designada para o dia **17/09/2019**, às 10h (horário de Brasília) no sistema de licitações www.comprasgovernamentais.gov.br.

1.2. A adjudicação será GLOBAL.

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

1.4. Havendo contradições entre o edital e seus anexos ou entre os anexos do edital deverão prevalecer as regras contidas no art. 34, item 4 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 Pregoeiro, na sessão, informar o contrário.

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

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

2. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO E CONTRATAÇÃO

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

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

- a) suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar, prevista no inciso III do artigo 87 da Lei nº 8.666/1993, aplicada pelo BANPARÁ;
- b) impedimento de licitar e contratar, prevista no artigo 7º da Lei nº 10.520/2002 ou no artigo 47 da Lei nº 12.462/2011, aplicada por qualquer órgão ou entidade integrante da Administração Pública do Estado do Pará;
- c) declaração de inidoneidade, prevista no inciso IV do artigo 87 da Lei nº 8.666/1993, aplicada por órgão ou entidade integrante da Administração Pública nacional, ou, a prevista no artigo 46 da Lei nº 8.443/1992, aplicada pelo Tribunal de Contas da União;
- d) proibição de contratar com o Poder Público aplicada com fundamento no artigo 12 da Lei nº 8.429/1992, ou, proibição de participar de licitações e de contratar prevista no § 3º do artigo 81 da Lei nº 9.504/1997;
- e) qualquer outra sanção que as impeçam de participar de licitações e contratar com o BANPARÁ.

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

2.3. Não será admitida a participação:

- a) das pessoas naturais ou jurídicas referidas no artigo 38 da Lei nº 13.303/2016. Os licitantes deverão apresentar declaração de conformidade ao referido dispositivo, conforme anexo (x) do presente edital.
- b) de cooperativas.
- c) de empresas reunidas em consórcio.

2.4. Como condição de contratação, os interessados devem observar a exigência de empregabilidade de portadores de necessidades especiais prescrita pelo § 60 do artigo 28 da Constituição do Estado do Pará. Por ocasião da contratação, os licitantes deverão apresentar declaração de empregabilidade, conforme adendo à minuta do contrato contida no anexo (x) do presente edital.

2.5. 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.

2.5.1. 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.

2.6. Esta licitação é de âmbito nacional.

2.7. 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 pregoeiro, que pode ser auxiliada por agente ou equipe de apoio técnica, observando o seguinte procedimento:

- a) publicação do edital;
- b) credenciamento no sistema de licitações;
- c) eventual pedido de esclarecimento ou impugnação;
- d) resposta motivada sobre o eventual pedido de esclarecimento ou impugnação;
- e) cadastramento da proposta no sistema de licitações;
- f) avaliação das condições de participação;
- g) apresentação de lances;
- h) julgamento;
- i) verificação de efetividade dos lances ou propostas;
- j) negociação;
- k) habilitação;
- l) declaração de vencedor;
- m) interposição de recurso;
- n) adjudicação e homologação;

4. CREDENCIAMENTO E ACESSO AO SISTEMA DE LICITAÇÕES

4.1 Os interessados em participar deverão dispor de acesso no sistema de licitações www.comprasgovernamentais.gov.br, 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 art. 42, I A 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 a abertura de sessão.

4.3. O cadastro se dará após o acesso ao site: <https://portal.brasilcidadeao.gov.br/servicos-cidadeao/aceso/#/primeiro-aceso> 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.

5.9 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.comprasgovernamentais.gov.br. 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.

5.10 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@banparanet.com.br.

5.1.1. Os pedidos de esclarecimentos e impugnações, devem ser apresentados até às **16h** (horário local) do 5º (quinto) dia útil antes da data fixada para a ocorrência do certame, ou seja, até o dia **10/09/2019**.

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

5.1.3. Ao receber os requerimentos, o pregoeiro 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 pregoeiro e será publicada no sítio eletrônico do BANPARÁ e no site www.comprasgovernamentais.gov.br, assim como, todos os avisos, pedidos de esclarecimentos, impugnações e suas respectivas respostas.

5.2. Somente terão validade os comunicados veiculados por intermédio do pregoeiro 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 artigo 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 deverão, por ocasião do envio da proposta, declarar em campo próprio do sistema, sob as penas da lei, que atendem os requisitos do artigo 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 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, 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.

1. Até a data e hora definidas para abertura das propostas, o licitante poderá retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.
2. No sistema, deverá ser cotado preço global, contendo no máximo 02 (duas) casas decimais, sem arredondamentos. No preço cotado, deverão incluir todos os tributos, seguros, taxas e demais encargos que incidam ou venham a incidir sobre o contrato e sua execução, assim como contribuições previdenciárias, fiscais e parafiscais, PIS/PASEP, FGTS, IRRF, emolumentos, seguro de acidente de trabalho e outros.
3. O licitante microempresa ou empresa de pequeno porte optante do Simples Nacional deve indicar a alíquota de imposto incidente com base no faturamento acumulado dos últimos 12 (doze) meses anteriores.
4. Quando o objeto licitado estiver enquadrado em algumas das vedações previstas no artigo 17 da Lei Complementar nº 123/2006, os licitantes microempresas ou empresas de pequeno porte que forem optantes do Simples Nacional deverão formular suas propostas desconsiderando os benefícios tributários do regime a quem fazem jus.
5. O prazo de validade das propostas será de 180 (cento e oitenta) dias, contados da data prevista para abertura da sessão, podendo vir a ser prorrogado mediante solicitação do BANPARÁ e aceitação do licitante.

6.4.2) O Pregoeiro verificará as propostas de preços enviadas, antes da abertura da fase de lances, desclassificando, motivadamente, aquelas que, de pronto, não atenderem às exigências do presente Edital e seus anexos, sejam omissas em relação às informações exigidas, apresentem irregularidades insanáveis ou defeitos capazes de dificultar o julgamento, ou, ainda, que não observem o disposto no item 1.7 deste edital.

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

6.4.4) 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 artigo 104 do Regulamento, seguirá as regras de apresentação de propostas e lances estabelecidos pelo sistema eletrônico utilizado, no caso, www.comprasgovernamentais.gov.br. No horário designado, o Pregoeiro fará realizar a sessão pública.

- iii. 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.
- iv. No caso de desconexão do pregoeiro, no decorrer da etapa de lances, se o sistema eletrônico permanecer acessível aos licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.
- v. Quando a desconexão do pregoeiro 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.

1. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado que tenha sido apresentado pelas demais licitantes.
2. 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.
3. Não serão aceitos lances iguais, prevalecendo aquele que for recebido e registrado primeiro.
4. Durante a fase de lances, o pregoeiro poderá excluir, justificadamente, lance cujo valor for considerado inexequível.
5. Não será admitida a desistência do lance efetivado, sujeitando-se o licitante desistente às penalidades previstas neste edital e na legislação vigente.

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

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

8. DIREITO DE PREFERÊNCIA PARA MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE

8.1. Encerrada a etapa de lances, o pregoeiro deverá verificar se ocorre o empate ficto em favor de microempresa ou empresa de pequeno porte, 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 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;
- ii) ocorrendo o empate, a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada, convocada pelo pregoeiro, 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 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 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 nº 8.417/2016.

8.2. Caso a microempresa ou empresa de pequeno porte, classificada pelo exercício do direito de preferência, venha a ser desclassificada ou inabilitada por vícios em sua proposta ou documentação, o pregoeiro 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 para o exercício do mesmo direito de preferência.

8.3. 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.

8.4. Na hipótese da não-contratação nos termos previstos neste item, 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 pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto ao preço, a sua exequibilidade, bem como quanto ao cumprimento das especificações do objeto.

9.1.2. Para o exame preliminar, o pregoeiro 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.comprasgovernamentais.gov.br ou, havendo impossibilidade de encaminhamento, enviar para o e-mail cpl@banparanet.com.br no prazo estipulado pelo pregoeiro.

9.2. Sendo o preço aceito, o licitante autor da melhor proposta deverá apresentar ao pregoeiro, por meio do sistema eletrônico em que se realiza a licitação ou, havendo

impossibilidade de encaminhamento pelo e-mail cpl@banparanet.com.br, no prazo estipulado pelo pregoeiro:

- a) Proposta final, com o valor equalizado ao seu último lance ofertado, decomposta em planilha de preços, observado o modelo do anexo II, em que deve constar, conforme o caso:
 - i. indicação dos quantitativos e dos custos unitários;
 - ii. caso o licitante seja microempresa ou empresa de pequeno porte optante do Simples Nacional, deverá indicar a alíquota de imposto incidente com base no faturamento acumulado dos últimos 12 (doze) meses anteriores.
 - iii. Observar as exigências do Termo de Referência, anexo I deste Edital.
- b) Documentação de habilitação, conforme especificado no item 10 abaixo; e,
- c) Declaração de conformidade ao artigo 38 da Lei nº 13.303/2016, conforme anexo III do presente edital;

9.3. O pregoeiro 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.

9.4. O pregoeiro 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.

9.5. 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.

9.6. 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.

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

9.7.1. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, o pregoeiro 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.

9.7.2. 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.

9.8. O pregoeiro 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.

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

9.10. 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.

9.11. O Pregoeiro 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 Pregoeiro 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 Pregoeiro a erro;
- c) O pregoeiro deverá conceder prazo adequado, recomendando-se 02 (dois) dias úteis, prorrogáveis por igual período, para que o licitante corrija os defeitos de sua proposta;
- d) O Pregoeiro 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 Pregoeiro poderá conceder novo prazo para novas correções.

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

10 HABILITAÇÃO

10.1. 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.comprasgovernamentais.gov.br ou, na impossibilidade deste meio, por e-mail para cpl@banparanet.com.br no prazo a ser informado pelo Pregoeiro, prorrogável por decisão deste.

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 nº 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:

10.3.1. O licitante deverá apresentar os documentos de qualificação técnica exigidos no Termo de Referência (Anexo I do edital).

10.4. Qualificação econômico financeira:

10.4.1. O licitante deverá apresentar os seguintes documentos relativos à capacidade econômico-financeira:

10.4.2. balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao último exercício social, exigíveis na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira. Tratando-se de empresa criada neste exercício, deverá ser apresentado o balanço de abertura.

10.4.2.1. entende-se por “na forma da lei”:

10.1.1.1.1 quando S/A: cópia autenticada no balanço patrimonial devidamente registrada na Junta Comercial e publicada em Diário Oficial e em jornal de grande circulação editado na localidade em que está situada a sede da companhia, conforme o caput do art. 289 e o §5º da Lei nº 6.604/1976;

10.1.1.1.2 quando outra forma societária: balanço acompanhado de cópia dos Termos de Abertura e de Encerramento do Livro Diário do qual foi extraído, conforme art. 5º, § 2º, do Decreto-Lei nº 486/1969, autenticados pelo órgão competente de Registro do Comércio, ou Termo de Opção, se a empresa for optante pelo regime de tributação do Imposto de Renda com base no lucro presumido;

10.1.1.1.3 sociedades simples: registrado no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede; caso a sociedade simples adote um dos tipos de sociedade empresária, deverá sujeitar-se às normas fixadas para as sociedades empresárias, inclusive quanto ao registro na Junta Comercial;

10.1.1.1.4 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. Demonstrações contábeis elaboradas via escrituração contábil digital, através do Sistema Público de Escrituração Digital – SPED, deverão ser apresentadas com autenticação da Junta Comercial;

10.4.3. empresas com menos de 01 (um) ano de existência: caso 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.

10.4.4. a comprovação da boa situação financeira da licitante será baseada na obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC) resultantes da aplicação das fórmulas abaixo, sendo considerada habilitada a empresa que apresentar resultado maior do que 1,0 (um), em todos os índices aqui mencionados:

$$\text{LG} = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{-----}}$$

Passivo Circulante + Exigível a Longo Prazo

Ativo Total

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

Ativo Circulante

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

10.4.5. os índices de que trata o subitem 10.4.4 serão calculados pela licitante e confirmados pelo responsável por sua contabilidade, mediante sua assinatura e a indicação do seu nome e do número de registro no Conselho Regional de Contabilidade (CRC);

10.4.6. as licitantes que apresentarem qualquer dos índices relativos à boa situação financeira igual ou menor que 1,0 (um) deverão comprovar possuir Capital Social ou Patrimônio Líquido igual ou superior a 10% (dez por cento) do valor da contratação. A comprovação será feita mediante a apresentação do balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da legislação em vigor.

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

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

10.6. Microempresas e empresas de pequeno porte deverão atender a todas as exigências de habilitação previstas neste edital.

10.6.1. As microempresas e empresas de pequeno porte 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 o item 10.1 acima.

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

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 pregoeiro 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 pregoeiro poderá realizar diligência para esclarecer o teor ou sanar defeitos constatados nos documentos de habilitação;
- c) O pregoeiro, se for o caso de diligência, deverá conceder prazo de 02 (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 pregoeiro, 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 pregoeiro poderá conceder novo prazo para novas correções.

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

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

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

10.13.1. O prazo estabelecido neste subitem poderá ser prorrogado por decisão fundamentada do pregoeiro, após análise de justificativa apresentada pelo licitante.

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

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

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

11. RECURSOS

11.1. Declarado o vencedor ou se a licitação for fracassada, durante a sessão qualquer licitante poderá manifestar imediata e motivadamente a intenção de recorrer, quando lhe será concedido prazo de 03 (três) dias úteis para apresentação das razões do recurso, ficando os demais licitantes desde logo intimados para apresentar contrarrazões em igual número de dias, que começam a correr do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos.

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

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

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

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

11.5. O pregoeiro 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 pregoeiro 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 pregoeiro disporá de 05 (cinco) dias úteis, prorrogáveis por iguais períodos, para reavaliar sua decisão e dar os seguintes encaminhamentos, conforme o caso:

- a) se acolher as razões recursais, deverá retomar a sessão pública para dar prosseguimento à licitação, garantindo, depois de nova declaração de vencedor, o direito à interposição de recurso, inclusive por parte de licitante que tenha sido impedido de participar da licitação, desde que tenha apresentado lances, que teve sua proposta desclassificada ou que foi inabilitado;
- b) se não acolher as razões recursais, deverá produzir relatório e encaminhar o recurso para a autoridade competente, para decisão definitiva, que deve ser produzida em 05 (cinco) dias úteis, prorrogáveis por iguais períodos. Nesta última hipótese, a autoridade competente deverá tomar a decisão definitiva sobre o recurso.

11.7. No julgamento dos recursos, o pregoeiro 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.

11.8. A decisão definitiva sobre o recurso deverá ser publicada no sítio eletrônico do BANPARÁ e no site www.comprasnet.

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

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

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

12. ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

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

12.2. Na fase de homologação, a autoridade competente poderá:

- a) homologar a licitação;
- b) revogar a licitação por razões de interesse público decorrentes de fato superveniente que constitua óbice manifesto e incontornável;
- c) anular a licitação por ilegalidade, salvo as situações em que:
 - i. o vício de legalidade for convalidável; ou
 - ii. o vício de legalidade não causar dano ou prejuízo à empresa ou a terceiro; ou
 - iii. o vício de legalidade não contaminar a totalidade do processo de licitação, caso em que deve determinar o 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 05 (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. CONTRATAÇÃO

13.1. No prazo de até 15 (quinze) dias úteis após a homologação, o BANPARÁ convocará o licitante adjudicado para assinar o contrato e seus adendos, conforme minuta que integra o presente edital (anexo IV).

13.1.1. A convocação para assinatura do contrato deverá ser atendida pelo licitante adjudicado no prazo de 05 (cinco) dias úteis, prorrogável uma única vez a critério do BANPARÁ, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas.

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

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

- a) a apresentação de declaração de empregabilidade de portadores de necessidades especiais, na forma exigida pelo § 6º do artigo 28 da Constituição do Estado do Pará, conforme adendo à minuta do contrato;
- b) indicação da modalidade de garantia de execução que será prestada;
- c) e indicação do(s) profissional(is) que se responsabilizará(ão) tecnicamente pela prestação dos serviços, bem como a sua vinculação com a empresa, que poderá se dar mediante a apresentação de contrato social, carteira profissional devidamente assinada e registrada ou contrato de prestação de serviços específicos para o objeto deste edital, quando for o caso.

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

13.3.1. Ocorrendo o previsto neste subitem, 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.

13.4. Todas as disposições sobre o contrato estão previstas na minuta do contrato, documento anexado ao edital (anexo IV).

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 BANPARÁ, por prazo não superior a 02 (dois) anos, além das demais cominações legais cabíveis, nos seguintes casos:

- a) Deixar de entregar a documentação exigida no certame;
- b) Não manter a proposta de preços; incidindo também nesta hipótese a não apresentação das amostras ou realização de prova de conceito, salvo se em decorrência de fato superveniente;
- c) Não assinar o contrato ou retirar a nota de empenho no prazo estabelecido;
- d) Apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa;
- e) Cometer ato fraudulento e/ou praticar atos ilícitos visando frustrar aos objetivos da licitação;
- f) Cometer fraude fiscal ou comportar-se com má fé;

g) Comportar-se de modo inidôneo (Reputar-se-ão inidôneos atos como os descritos nos artigos 90, 92, 93, 94, 95 e 97 da Lei nº 8.666/93, que se aplicam à Lei 13.303 por força do disposto em seu art. 41).

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 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 de contrato, anexo **IV** 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 02 (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 artigo 7º e seus incisos da Lei nº 12.846/2013.

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

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 nº 12.846/2013 e no Decreto nº 8.420/ 2015, inclusive suas eventuais alterações, sem prejuízo ainda da aplicação do ato de que trata o artigo 21 do Decreto nº 8.420/2015.

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 artigo 1º da Lei nº 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 artigo 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 e, adicionalmente, no site www.comprasgovernamentais.gov.br, 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 o pregoeiro, por solicitação pelo e-mail cpl@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 pregoeiro 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 pregoeiro 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 nº 13.303/2016, Regulamento de Licitações e Contratos do BANPARÁ, Lei nº 10.520/2002, Decreto nº 5.450/2000, da Lei Complementar nº 123 e da Lei Estadual nº 8417/2016, do Decreto Estadual nº 2121/2018, da Lei nº 12.846/2013, e do Código Civil Brasileiro.

16.17. 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 pregoeiro.

16.18. Fazem parte integrante deste edital os seguintes anexos:

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO II – MODELO PARA CARTA DE APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA

ANEXO III – MODELO DE DECLARAÇÃO

ANEXO IV – MINUTA DE CONTRATO

Belém-Pará, 27 de agosto de 2019.

Gabriel Silva
Pregoeiro

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA**Termo de Referência****1 objeto**

Constitui objeto deste documento a contratação de empresa, pelo período de 24 (vinte e quatro) meses, podendo ser renovável na forma da Lei, para prestação de serviço de suporte técnico especializado, inclusive suporte a dúvidas, pesquisas a dados; Manutenção corretiva, preventiva, adaptativa, perfectiva e evolutiva; Desenvolvimento de Funcionalidades novas e existentes, com disponibilização de manual técnico e de usuário; evidencia de testes, teste de carga; planejamento; Desempenho; Migrações; Elaboração de scripts; Consultoria tecnológica (Banco de Dados, Sistema Operacional e demais integrantes para o funcionamento adequado dos sistemas) e de negócios com experiência em sistemas na área de crédito; treinamento dos sistemas atuais e/ou novos; Sobreaviso de 24x7x365. Refere-se a solução de Crédito Empresarial para automatizar o fluxo de concessão de empréstimos parcelados pessoa jurídica e limites rotativos para pessoas físicas e jurídicas. Contempla: captura das propostas, controle de limites, análise de crédito com esteira de aprovações, controle de garantias cobráveis, processamento das operações, contabilização, envio de informes legais e Gestão de Inadimplência. Tendo como base inicial os seguintes Módulos:

- l)** Credimaster – BackOffice de Crédito;
- m)** Gestão de Risco e Limites de Crédito – Módulo para Controle das Políticas de Crédito e Limite Consolidado de Clientes;
- n)** Cobrança – Módulo para Gestão das Garantias Cobráveis;
- o)** Empréstimos – Front Office para entrada de operações de empréstimos;
- p)** Bens – Controle de Garantias;
- q)** Gestão de Comportamento do Devedor – Módulo de Análise de Recebíveis;
- r)** Gestão de Inadimplência – Módulo para Controle das Operações de Crédito em Atraso;
- s)** Sistema de Cobrança Registrada Banpará (CRB);
- t)** Sistema de custódia de Duplicatas;
- u)** Sistema de Protesto de títulos;
- v)** Sistema de gestão de operações de recebíveis;

2 JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

A contratação tem por objetivo a manutenção e desenvolvimento de novas funcionalidades das soluções que dão suporte à carteira de Pessoa Jurídica e arrecadação via boleto Bancário. Isso inclui o fluxo de avaliação, contratação e retaguarda dos produtos de Crédito, o fluxo contábil, relatórios de gestão e geração de documentos legais como 3040 e 3050. Novas funcionalidades visam adequar os produtos ao padrão de mercado, bem com expandir a carteira para esse segmento. As funcionalidades e os processos dos sistemas estão descritos no ADENDO I - REQUISITOS TÉCNICO/FUNCIONAIS DO SISTEMA DE CRÉDITO EMPRESARIAL

3 MODALIDADE DA LICITAÇÃO

O bem previsto na presente contratação, aquisição de sistema de informação e atendimento contínuo para suporte do mesmo, bem como os serviços previstos: treinamento, manutenção evolutiva e suporte técnico, são baseados em padrões de desempenho e qualidade usuais no mercado e objetivamente descritos neste Termo de Referência. Portanto, trata-se de bem e

serviço comum nos termos do citado decreto.

O artigo 4º do Decreto 5.450/2005 estabelece que “nas licitações para aquisição de bens e serviços comuns, será obrigatória a modalidade pregão, sendo preferencial a utilização da sua forma eletrônica”.

Ainda, o Acórdão TCU nº 2.471/08-Plenário recomenda que a Administração Pública Direta, Autárquica e Fundacional utilizem o pregão para contratar bens e serviços de informática considerados comuns. Os bens e serviços de tecnologia da informação geralmente atendem a protocolos, métodos e técnicas pré-estabelecidos e conhecidos e a padrões de desempenho e qualidade que podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais no mercado.

Pelas razões expostas, é adotada modalidade pregão, em sua forma eletrônica, para seleção da empresa a ser contratada.

4 DOS SERVIÇOS

O serviço de Suporte Técnico especializado, Desenvolvimento e Adaptação de funcionalidades existentes e novas, disponibilidade dos sistemas, suporte a dúvidas, bem como manutenções corretivas, preventivas, perfectiva, adaptativas serão realizados preferencialmente através da equipe alocada nas dependências da CONTRATANTE e/ou em instalações próprias da CONTRATADA de acordo com o ADENDO X - RECURSOS HUMANOS, PERFIL, FORMAÇÃO E EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL. Quando da impossibilidade de realização desta atividade através da equipe descrita, quer por conflito de prioridade ou por decisão de comum acordo entre os contratantes, será realizada avaliação de esforço e custo com base na Análise de Pontos de Função (APF), através de emissão de ordem de serviço, e o desenvolvimento realizado em regime de fábrica de software.

1.1. 4.1. A Manutenção Evolutiva

Será atendida pela Fábrica de Software. A Fábrica de Software terá disponibilizado um total de 5.000 (cinco mil) Pontos de Função anuais, independente da vigência do contrato ser de 24 meses, a serem demandados conforme critério exclusivo da CONTRATANTE, isto é, conforme necessidade, durante a vigência do contrato, para a execução das Ordens de Serviço (O.S.), sem a obrigatoriedade de acionamento de um quantitativo mínimo.

1.2. 4.2. Desenvolvimento de novos aplicativos/sistemas

Correspondem ao desenvolvimento de novos sistemas, novas funcionalidades em sistemas existentes, componentes, artefatos e acompanhados dos seus componentes para testes automatizados, a partir de especificações definidas ou validadas pela CONTRATANTE.

1.3. 4.3. Sustentação de Sistemas

Corresponde ao esforço de se manter os sistemas existentes em seu estado normal de operação. Abrange as atividades de investigação de incidentes com formulação de diagnósticos e de soluções de contorno; de correção de erros ou falhas ocorridas (manutenção corretiva), proativa ou reativamente; suporte à operação da aplicação; e suporte ao usuário, que trata de providenciar esclarecimentos de quaisquer dúvidas (técnicas ou funcionais). Erro ou falha entende-se o comportamento inadequado que cause problema de uso ou funcionamento, a geração de resultado diferente do previsto, em decorrência da não observância dos requisitos ou de problema no ambiente computacional onde o sistema é executado e que, para a sua solução, exija intervenção em artefatos do sistema.

1.4. 4.4. Conversão/ Migração de Dados

Corresponde às funcionalidades de conversão de dados ou de carga inicial de dados em tabelas de bancos de dados, podendo incluir a geração de relatórios da conversão ou carga.

1.5. 4.5. Manutenção de sistemas

Corresponde às intervenções de melhorias necessárias em sistemas existentes. A manutenção pode ser iniciada por ferramenta de gestão de incidente/requisição, e-mail, Ordem de Serviço (O.S), aplicativo de mensagem eletrônica e chamada de voz para smartphone (ex:Whatsapp), ligação telefônica, podendo ser única ou englobar várias requisições, caso venha trazer economicidade e célere atendimento pela CONTRATANTE, essas melhorias devem ser desenvolvidas juntamente com os seus componentes de testes automatizados, podendo a CONTRATANTE, a seu critério, dispensá-los. A manutenção pode ser:

1.6. 4.6. Manutenção Corretiva

Modificação reativa de um produto de software executada depois da entrega para corrigir erros ou defeitos identificados nos sistemas que impeçam o funcionamento correto. A modificação corrige os produtos de software para satisfazer os requisitos. (ISO/IEC 14764:2006).

1.7. 4.7. Manutenção Adaptativa

Modificação de um produto de software existente mantendo-o 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 mudanças em requisitos não funcionais e funcionais, sendo que neste último caso a manutenção também pode ser classificada como Evolutiva.

1.8. 4.8. Manutenção Evolutiva (ou melhoria funcional)

É o tipo de manutenção adaptativa que contenha alguma mudança em requisitos funcionais, adequação de funcionalidades, funcionalidades incluídas, alteradas ou excluídas no produto de software em manutenção. Assim, manutenção legal (aquela decorrente de alteração, inclusão ou exclusão de regra de negócio motivada por força de Lei) seria um exemplo de Manutenção Evolutiva. Outro exemplo de Manutenção Evolutiva seria o desenvolvimento de uma nova funcionalidade motivada por uma necessidade estratégica do CONTRATANTE.

1.9. 4.9. Manutenção Perfectiva

Modificação de um produto de software executada depois da entrega para aumentar o desempenho, usabilidade do sistema, facilidade de manutenção do produto (reduzindo o esforço necessário para realização das manutenções futuras), melhorar a compreensão sobre o software, reduzir a complexidade do código fonte, eliminar a degradação inserida por outras atividades de manutenção, recodificação e melhoria na documentação de programas.

1.10. 4.10. Manutenção Preventiva

Modificação de um produto de software abrangendo as correções diagnosticadas, detectando e corrigindo falhas latentes, concluindo-as antes que se tornem um problema real. Esse tipo de manutenção é parte de uma política de gerenciamento proativa da fase de manutenção.

Ferramentas para análise de banco de dados, infraestrutura e software e/ou performance quando necessário, e se for proprietária, pela CONTRATANTE e que a CONTRATADA não disponha, ficará a expensas da CONTRATADA, incluso na utilização das horas, referente a consultoria tecnológica e negócio e/ou consultoria de banco de dados.

4.10.

5 DOS CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE

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

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

- Não permitir a prática de trabalho análogo ao escravo ou qualquer outra forma de trabalho ilegal, bem como implementar esforços junto aos seus respectivos fornecedores de produtos e serviços, a fim de que esses também se comprometam no mesmo sentido.
- Não empregar menores de 18 anos para trabalho noturno, perigoso ou insalubre, e menores de dezesseis anos para qualquer trabalho, com exceção a categoria de Menor Aprendiz.
- Não permitir a prática ou a manutenção de discriminação limitativa ao acesso na relação de emprego, ou negativa com relação a sexo, origem, raça, cor, condição física, religião, estado civil, idade, situação familiar ou estado gravídico, bem como a implementar esforços nesse sentido junto aos seus respectivos fornecedores.
- Respeitar o direito de formar ou associar-se a sindicatos, bem como negociar coletivamente, assegurando que não haja represálias.
- Buscar a incorporação em sua gestão dos Princípios do Pacto Global, disponível em <http://www.pactoglobal.org.br/artigo/56/Os-10-principios>, bem como o alinhamento com as diretrizes da Política de Responsabilidade Socioambiental do Banpará disponível em <http://www.banpara.b.br/media/187386/prsa.pdf>.
- Proteger e preservar o meio ambiente, bem como buscar prevenir e erradicar práticas que lhe sejam danosas, exercendo suas atividades em observância dos atos legais, normativos e administrativos relativos às áreas de meio ambiente, emanadas das esferas federal, estaduais e municipais e implementando ainda esforços nesse sentido junto aos seus respectivos fornecedores;
- Desenvolver suas atividades respeitando a legislação ambiental, fiscal, trabalhista, previdenciária e social locais, bem como os demais dispositivos legais relacionados à proteção dos direitos humanos, abstendo-se de impor aos seus colaboradores condições

ultrajantes, sub-humanas ou degradantes de trabalho. Para o disposto deste inciso, define-se:

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

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

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

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

6 GESTÃO DO CICLO DE VIDA DA SOLUÇÃO

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 da 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.

O modelo de referência ITIL representa uma fonte de boas práticas para o gerenciamento de serviços de TI. A CONTRATADA, em sua atuação, desde o planejamento, passando pela implantação, suporte técnico, manutenção evolutiva e transição contratual, deverá estar alinhada com o modelo ITIL, Versão 3. A adoção das boas práticas preconizadas por esse modelo de gerenciamento de atendimento de serviço é fundamental para assegurar a perfeita execução do serviço e a futura transição da sustentação da Solução para CONTRATANTE ou outra empresa a ser contratada com essa finalidade.

Os termos utilizados na definição do ciclo de vida e dos requisitos da Solução quanto à gestão do ciclo de vida foram retirados dos manuais ITIL Versão 3 e conforme tais definições devem ser interpretados.

O ciclo de vida inclui todas as fases de utilização dos sistemas, 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.

Para comprovar sua capacitação, a CONTRATADA deve apresentar modelo de gestão de ciclo de vida para atendimento de soluções de TI. Tal modelo é documento onde é descrito como e com quais ferramentas são implementadas os processos de trabalho ITIL listados no Edital. A licitante vencedora pode **apresentar um descritivo técnico, sem necessidade de apresentação de certificação ou atestado.**

1.11. 6.1. Desenho - Gerenciamento do Nível de Serviço

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

1.12. 6.2. Desenho - Gerenciamento da Disponibilidade

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 pela CONTRATANTE.

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.

1.13. 6.3. Desenho - Gerenciamento da Capacidade

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 pela CONTRATANTE.

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

- a) Tempo de resposta das transações de negócio;
- b) Tempo de execução das rotinas *batch*;
- c) Estatística sobre recuperação de erros e procedimentos de reinício;
- d) Estatística baseada no uso das interfaces, para detectar pontos de melhoria significativa de desempenho dos usuários;
- e) Estatística de armazenamento de dados para facilitar a projeção de necessidades de expansão de área disponível;
- f) Estatística de uso de memória e processador, em apoio à identificação de gargalos de processamento.

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.

1.14. 6.4. Desenho - Gerenciamento de Segurança da Informação

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.

1.15. 6.5. Desenho - Gerenciamento da Continuidade de Serviço

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.

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.

1.16. 6.6. Transição para Produção - Gerenciamento de Mudança

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.

Toda mudança na solução, seja decorrente de manutenção evolutiva ou suporte técnico, deverá ser submetida à aprovação da 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.

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

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.

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.

1.17. 6.7. Transição para Produção - Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço

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.

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.

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

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.

1.18. 6.8. Transição para Produção – Gerenciamento de Liberação e Implantação

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.

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.

1.19. 6.9. Transição para Produção – Validação e Teste de Serviço

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.

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 pela CONTRATANTE na abertura da O.S.

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

1.20. 6.10. Operação - Gerenciamento de Evento

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

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

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

“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.

Ao desenvolver novas funcionalidades e realizar reparos nos legados existentes, 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.

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

1.21. 6.11. Operação - Gerenciamento de Incidente

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).

O CONTRATANTE possui sistema específico para atividades de gerenciamento de atendimento de incidentes onde a CONTRATADA deverá registrar todas as informações necessárias no decorrer dos atendimentos realizados.

1.22. 6.13. Operação - Gerenciamento de Acesso

As novas funcionalidades que vierem a ser desenvolvidas devem estar integradas à solução de autenticação de acesso da CONTRATANTE ou ser implementado pelo projeto, 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.

7 EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Para a execução do Contrato, será realizado método de trabalho que atribui a CONTRATANTE a determinação, coordenação, supervisão, controle e fiscalização, bem como a gestão qualitativa dos serviços a serem prestados, e à CONTRATADA, a responsabilidade da execução operacional dos serviços, através do gerenciamento dos seus colaboradores e recursos físicos.

Os serviços objeto deste Termo de Referência serão realizados conforme demanda e priorização apresentadas pela CONTRATANTE, que comunicará à CONTRATADA. Desse modo, a CONTRATANTE somente assumirá o compromisso de pagamento dos serviços devidamente solicitados, autorizados e recebidos, conforme condições contratuais.

Em casos de acionamentos de **SOBREAVISO**, a CONTRATADA deve iniciar imediatamente o atendimento do serviço solicitado e prosseguir ininterruptamente até a finalização deste, disponibilizando solução de contorno ou definitiva, conforme necessário.

Para Chamado de análise de falha que possua prioridade alta — conforme definições constantes no **ADENDO II - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO**, uma vez iniciado o atendimento, este deve prosseguir ininterruptamente, até que tenha sido concluído o serviço ou até que seja disponibilizada uma solução de contorno que permita retornar a solução ao estado normal de operação, ou seja, funcional.

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 em ferramenta de gerenciamento, conforme previsto na **GESTÃO DO CICLO DE VIDA DA SOLUÇÃO**, salvo determinação contrária da CONTRATANTE, devendo ser adotado procedimento análogo para serviços pertinentes a Projetos de Desenvolvimento.

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

Nenhum serviço pertinente a Projeto de Desenvolvimento e nem mesmo qualquer tipo de serviço de Manutenção deverão impedir atualizações de versão da Solução ou ser afetados por estas, salvo se expressamente autorizado pela CONTRATANTE, após comunicação formal pela CONTRATADA quanto aos impactos futuros de tal Manutenção ou de tal Projeto de Desenvolvimento. Caso, no planejamento da Manutenção ou do Projeto de Desenvolvimento, 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, e podendo incorrer nos prejuízos causados a CONTRATANTE.

Para serviço de Manutenção (de qualquer tipo) ou para serviço pertinente a Projeto de Desenvolvimento apresentados pela CONTRATADA, a solução técnica disponibilizada deve, prioritariamente, consistir em soluções parametrizáveis, ou seja, deve permitir a área requisitante reutilizar o que foi desenvolvido através de funcionalidades disponíveis em tela, salvo se comprovada pela CONTRATADA a impossibilidade técnica, mediante documento entregue ao CONTRATANTE e com aprovação formal deste último, sendo admitido em tal situação que a funcionalidade seja desenvolvida por meio de solução não parametrizada, também conhecida como *hard code*. Entretanto, a totalidade de solução não parametrizável ou *hard code* (entregas que não permitem reutilização pelo usuário final), admitida exclusivamente nas condições ora expostas, não poderá ultrapassar 15% (quinze por cento) das funcionalidades a serem implantadas por ocasião do serviço em questão.

O documento entregue pela CONTRATADA justificando e formalizando a necessidade de desenvolvimento de solução não parametrizável (*hard code*) deverá conter:

a) Detalhamento da solução não parametrizável a ser desenvolvida, esclarecendo, no mínimo, qual atividade/transação da Solução será desenvolvida/alterada e quais processos de trabalho serão afetados;

b) Declaração formal por meio da qual se justifique a necessidade de desenvolvimento de solução não parametrizável, isto é, a impossibilidade técnica de disponibilizar resultado reutilizável pelo usuário final;

c) Implicações da solução não parametrizável no que diz respeito a implantação de novas versões dos Sistemas integrantes da Solução Objeto.

Quando, em serviço de Manutenção ou de Projeto de Desenvolvimento, for identificada situação em que tenha sido desenvolvida por meio de solução não parametrizável uma dada funcionalidade que poderia ter sido construída por parametrização, a CONTRATADA deverá refazer o serviço utilizando o procedimento correto e sob a forma de Manutenção Corretiva, isto é, sem onus adicional ao CONTRATANTE, e ficará sujeita a aplicação das medidas contratualmente previstas para a situação ora descrita.

Os testes realizados deverão ser comprovados por meio da apresentação de evidências de sua execução, que trarão, no mínimo, os resultados da execução.

Qualquer funcionalidade desenvolvida ou alterada, em qualquer tipo de serviço de Manutenção ou ainda em Projeto de Desenvolvimento, 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 da CONTRATANTE registrada na ferramenta de controle de demandas disponibilizada para a CONTRATADA 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., porém sempre respeitando o especificado na **Erro! Fonte de referência não encontrada..** A CONTRATANTE a seu critério e necessidade do negócio poderá dispensar a CONTRATADA de uma das sequências de ambientes, desde que tenha sido realizada, ao menos, uma carga de teste com as devidas evidências.

Os serviços de manutenção, com exceção da evolutiva, e consultoria serão realizados nas dependências da CONTRATANTE pela equipe descrita no **ADENDO X - RECURSOS HUMANOS, PERFIL, FORMAÇÃO E EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL** e/ou nas instalações da CONTRATADA, conforme opção exclusiva do banco, sem alteração nos custos de prestação dos serviços.

Os serviços de manutenção, com exceção da evolutiva, serão realizados em jornadas de 8 horas (8hs às 12hs e 14hs às 18hs) diárias em dias úteis bancários.

Os serviços realizados mediante Fábrica de Software da CONTRATADA, a partir de Ordem de Serviço (O.S.) da CONTRATANTE, serão executados preferencialmente nas dependências

daquela (isto é, da CONTRATADA), exceto nas situações que demandem interação presencial com equipes da CONTRATANTE, nas dependências desta, tais como nos casos de reuniões de planejamento e na elucidação de requisitos, bem como nas fases de homologação, piloto e implantação em ambiente de produção, e em casos acordados no planejamento da O.S.

O deslocamento de prestador de serviço da CONTRATADA para a realização de levantamento de requisitos, planejamento, implantação, revisões, auditorias de qualidade dos produtos/artefatos, reuniões, pontos de controle previstos, homologação, dentre outros artefatos produzidos nas instalações do CONTRATANTE não implicarão em nenhuma forma de acréscimo ou majoração nos valores dos serviços.

Os serviços, porventura realizados, aos sábados, domingos e feriados pela CONTRATADA, conforme critério próprio desta, não implicará em nenhuma forma de acréscimo ou majoração nos valores dos serviços, razão pela qual será improcedente. Devendo ser solicitado formalmente a autorização para adentrar nas dependências da CONTRATADA e ser formalmente autorizada, caso não haja autorização e algum funcionário da CONTRATADA adentrar nas dependências da unidade, qualquer prejuízo que vier a causar será cobrado da CONTRATADA.

Os empregados da CONTRATADA somente terão acesso às dependências da CONTRATANTE devidamente identificadas (identificação funcional) e deverão cumprir todas as normas de segurança e procedimentos estabelecidos pela CONTRATANTE.

As funcionalidades resultantes de manutenção evolutiva implantadas em produção passarão a ser parte integrante da solução e, portanto, passarão para sustentação do sistema, desde que a solução não apresente defeitos, documentações técnicas e manuais sejam entregues. Caso, contrário a manutenção será suportada pela Fabrica de Software sem custos adicionais para a CONTRATANTE.

Todos os produtos desenvolvidos e entregues deverão ser compatíveis com o parque tecnológico, guias e processos da CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá executar os serviços seguindo o padrão tecnológico definido no Termo de Referência e deverá sustentar as soluções implantadas, mantendo o corpo profissional atualizado e capacitado nas tecnologias indicadas.

Caso a CONTRATADA necessite efetuar adequações que envolvam modificações no ambiente computacional da CONTRATANTE em que a CONTRATADA não tenha domínio, como reconfiguração de firewalls, de serviços de mensageria ou de rede (LDAP, DNS, entre outros), a CONTRATADA deverá solicitar a reconfiguração a CONTRATANTE, com pelo menos dez

dias úteis de antecedência. A CONTRATANTE avaliará as condições de atendimento da solicitação e comunicará à CONTRATADA a possibilidade ou não de atendimento e o prazo de execução. Pode a CONTRATANTE, em situações específicas, admitir prazo menor para solicitação.

A CONTRATADA não poderá lançar mão da equipe alocada e/ou remota para atender em horário de expediente comercial a atendimentos referente à fábrica de software. Caso isto venha ocorrer às horas trabalhadas para assunto diverso do atendimento de sustentação será abatido da fatura referente ao **recurso da sustentação** de acordo com as horas e/ou os dias que o(s) mesmo (s) não trabalharam para a finalidade alocada. O fator para chegar no valor de horas descontado (VHD) será o valor do posto (VP) dividido por 220 horas e multiplicado por horas não trabalhadas (HNT), **Fórmula: VHD = (VP/220 horas)*HNT**, se for dia descontado será o valor do posto (VP) dividido por 30 dias e multiplicado por dias não atendidos (DNT), **Fórmula: VD= (VP/30 dias)* DNT**.

A CONTRATANTE possui portfólio de sistemas com tecnologia variada para linguagem de desenvolvimento, servidores de aplicações e banco de dados, conforme descrito no **ADENDO I - REQUISITOS TÉCNICO/FUNCIONAIS DO SISTEMA DE CRÉDITO EMPRESARIAL**.

A CONTRATADA deverá executar os serviços e desenvolver os produtos em conformidade com o Termo de Referência.

A CONTRATADA terá ampla liberdade de atualizar seu ambiente computacional, segundo sua necessidade e conveniência administrativa. Cabe, nestes casos, à CONTRATADA manter a compatibilidade, evoluindo e adaptando-se à respectiva mudança, às suas expensas, sem quaisquer custos adicionais.

1.23. 7.1. Chamados Realizados pela sustentação

Por sustentação entende-se qualquer área da CONTRATANTE que demande a solicitação de atendimento para a CONTRATADA. Ex: Segurança da informação e/ou área de TI.

Os serviços serão solicitados pelo CONTRATANTE por meio da abertura de chamados em sistema de informação (sistema de gestão de chamados), provido pela CONTRATANTE para gestão dos serviços, no caso de solicitações à equipe alocada nas dependências do CONTRATANTE. Os chamados poderão ser abertos a qualquer hora do dia ou da noite, tanto em dias úteis, como nos finais de semana, feriados e pontos facultativos.

Na ausência do sistema ou por problemas técnicos ou por problemas de qualquer natureza que impeça a abertura de chamado por sistema, o controle do chamado se dará via email, formulário, fax ou chamado telefônico, podendo ou não ser utilizado o **ADENDO VI - A - ORDEM DE SERVIÇO**. Ressalta-se que para controle de acordo de níveis de serviço o tempo será calculado no horário comercial já indicado acima, conforme **ADENDO II - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO**.

Para os casos em que a solicitação for realizada diretamente para o suporte técnico remoto da CONTRATADA, o procedimento será executado em sistema de informação (sistema de gestão de chamados), provido pela CONTRATADA para gestão de atendimento dos serviços. Os chamados poderão ser abertos a qualquer hora do dia ou da noite, tanto em dias úteis, como nos finais de semana, feriados e pontos facultativos.

Na ausência do sistema ou por problemas técnicos ou por problemas de qualquer natureza que impeça a abertura de chamado por sistemas o controle do chamado se dará via e-mail, formulário, fax ou chamado telefônico, podendo ou não ser utilizado o **ADENDO VI - A - ORDEM DE SERVIÇO – SUSTENTAÇÃO / SOBREAviso**. Ressalta-se que para controle de acordo de níveis de serviço o tempo será calculado considerando o hora útil (horário comercial).

Para os chamados de prioridade máxima, nível 1, conforme definido no documento de níveis mínimos de serviço, **ADENDO II - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO**, uma vez iniciado o atendimento, este deve prosseguir ininterruptamente, inclusive fora do horário comercial até que tenham sido concluídos ou estabelecida solução de contorno que permita retornar a solução ao estado normal ou de utilização. Nos casos que for dado continuidade após o horário comercial a CONTRATADA deverá acionar seu próprio SOBRAVISO para dar a continuidade do atendimento, se desejar poderá manter a mesma equipe ou pessoa que está atuando no problema, desde que este valor excedente não seja repassado a CONTRATANTE.

Em caso de indisponibilidade do sistema de gestão de chamados provido pela CONTRATANTE ou a critério de urgência/emergência, os chamados poderão ser abertos por meio de telefone local (DDD 91) ou aplicativo de mensagem eletrônica e chamada de voz para smartphone (Ex: WhatsApp) ou de discagem gratuita (0800) ou via e-mail, providos pela CONTRATADA, devendo posteriormente, obrigatoriamente, serem registrados, pela CONTRATADA, no sistema de gestão de chamados disponibilizado por esta.

A prestação dos serviços será baseada no modelo de remuneração em função dos resultados apresentados, em que os pagamentos serão feitos após mensuração e verificação de métricas

quantitativas e qualitativas, contendo indicadores de desempenho e metas, com Nível de Serviço, presentes no **ADENDO II - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO**, de modo a resguardar a eficiência e a qualidade na prestação dos serviços.

1.24. 7.2. Serviço de suporte técnico e de sobreaviso

Para a prestação do serviço de suporte técnico integral, no formato 24x7x365 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana e trezentos e sessenta e cinco dias por ano) excluindo-se horários dentro do expediente normal de trabalho (8hs às 12hs e 14hs às 18hs). A prestação de serviços ocorrerá durante o tempo que durar o contrato, ficando um ou mais membros da equipe, à disposição da CONTRATANTE para ser acionado, via telefone móvel (com acesso a dados/voz para utilização de aplicativo de mensagem eletrônica e chamada de voz para smartphone (Ex: WhatsApp), SMS, comunicação de voz e e-mail) a ser fornecido pela CONTRATADA, para isto deverá ser disponibilizado pela contratada no mínimo, 2 (dois) números de telefone móvel de operadoras diferentes, sem ônus para a CONTRATANTE, para os casos de ocorrência anormal ou interrupção nos sistemas objeto do contrato, assim como novos sistemas que venha a integrar a solução. Este serviço será pago um valor fixo mensal independentemente da quantidade de acionamentos realizados ou recursos disponibilizados, tampouco das horas utilizadas para detecção e correção do problema ocorrido e/ou casos de ocorrência anormal nos sistemas objeto do contrato, assim como novos sistemas que venha a integrar a solução.

Consiste em garantir a disponibilidade do sistema de tal forma que este funcione conforme especificações do termo de referência e definido nas ordens de serviço que venham a ser atendidas pela CONTRATADA, após a respectiva homologação e entrada em produção em pleno funcionamento e sem falhas de projetos. O Suporte Técnico inclui também a realização de consultas eventuais a dados existentes no sistema, via script de banco de dados, do tipo somente leitura.

A área de processamento dos sistemas (GPROD) da CONTRATANTE é responsável pela abertura de chamado / O.S. de sobreaviso a CONTRATADA. Sendo responsável pela fiscalização do atendimento (início – fim) e por atestar a finalização do atendimento. Podendo a mesma solicitar apoio da área de sustentação.

A efetiva fiscalização do atendimento do sobreaviso será considerada no acionamento (momento e meio) que está sendo aberto o chamado a CONTRATADA, sendo via telefone móvel (com acesso a dados/voz para utilização de aplicativo de mensagem eletrônica e chamada de voz para smartphone (Ex: WhatAppes), SMS, comunicação de voz e email), email, sistema

de abertura de chamados, Ordem de serviço e/ou fax. Sendo regradas de acordo com o **ADENDO II - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO.**

O Sobreaviso referente a uma demanda, somente será encerrado quando for dado o devido aceite do serviço por um funcionário da CONTRATANTE.

Caso a avaliação do serviço não seja satisfatória, o aceite não será dado e o tempo de atendimento e resolução do problema continuará a ser contabilizado de acordo com o **ADENDO II - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO.**

1.25. 7.3. Serviço de Consultoria

Consiste no apoio tecnológico e aos gestores de negócio e/ou tecnologia, para auxiliar nas tomadas de decisões e diagnósticos, objetivando definir a melhor alternativa de ação para implementações ou correções na solução integrada e automatizada de processos de crédito, banco de dados, área de desenvolvimento e/ou suporte.

7.3.1. Consultoria Tecnológica (Sistema Operacionais e demais integrantes para o funcionamento adequado dos sistemas) e de negócio

Para os módulos que compõem a solução necessária ao processo das mudanças decorrentes da evolução, adaptação, legais, perfectiva e corretiva de sistema e/ou integração com outros legados da CONTRATANTE, podendo ser consumidas até 2.000 (duas mil) horas ao ano, mediante a solicitação exclusiva da CONTRATANTE, **não se obrigando a consumir uma quantidade mínima de horas.**

7.3.2. Consultoria em Banco de Dados,

Especialista nas ferramentas relacionadas a Banco de dados relacional, SQL SERVER, para análise, avaliação de desempenho, propor melhorias, criação (tabelas, índices, estruturas de dados, etc.), correção, perfectiva, adaptação, evolução do banco de dados de sistema e/ou integração com outros legados da CONTRATANTE, podendo ser consumidas até 1.000 (Hum Mil) horas ao ano, mediante a solicitação exclusiva da CONTRATANTE, **não se obrigando a consumir uma quantidade mínima de horas.**

7.4. Ordens de serviço

A Ordem de Serviço – O.S. - será o instrumento utilizado para formalização de demanda à CONTRATADA. A critério da CONTRATANTE, esse instrumento poderá ser substituído por formulário ou registro eletrônico em sistema informatizado.

A CONTRATANTE emitirá à CONTRATADA ordem de serviço, conforme modelo **ADENDO VI - B - ORDEM DE SERVIÇO,** contendo a descrição dos serviços que deverão ser

executados. De posse dessa ordem de serviços, a CONTRATADA deverá atender dentro dos prazos previstos no quadro do **ADENDO II - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO**, exceto para serviços de manutenção corretiva, sanando possíveis dúvidas e apresentando proposta contendo: avaliação do nível macro de esforço de trabalho da demanda, um cronograma de execução do serviço e termo de aceitação da demanda. Para tanto, deverá disponibilizar pelo menos um profissional que possua competência para criticar, de forma fundamentada, as ordens de serviços enviadas pela CONTRATANTE, assim que estas forem solicitadas, e emitir uma proposta para cada Ordem de Serviço – O.S. Caso haja discordância da CONTRATANTE em relação à proposta apresentada pela CONTRATADA, esta deverá reavaliá-la e demonstrar de forma fundamentada a razão dos dados apresentados ou readequá-la de acordo com a solicitação da CONTRATANTE. Quando a proposta da CONTRATADA estiver de acordo, será emitido o termo de aceite, o qual ensejará o início das atividades.

Os serviços entregues pela CONTRATADA deverão ser homologados e/ou conferidos (Aceite Definitivo da Ordem de Serviço – O.S) pela área de tecnologia e pela demandante interna da CONTRATANTE, a fim de se reconhecer que houve observância das especificações da ordem de serviço. O não cumprimento destas será qualificado como trabalho não entregue, ensejando a necessidade de ajustes, os quais, caso não sejam realizados no prazo proposto pela CONTRATADA, caracterizarão atraso na entrega do serviço, de acordo com o **ADENDO II - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO**, assim como demais penalidades.

Os serviços contratados abrangem:

- a) Conceituação e especificação de módulos ou novos projetos para demandas evolutivas, legais, novas funcionalidades, preventivas e adaptativas, relacionadas ao objeto deste termo de referência.
- b) Desenvolvimento de novos sistemas de informação, sejam eles transacionais ou de suporte a decisão, relacionados ao objeto deste termo de referência.
 - a. Testes, registros de teste e evidências de testes.
 - b. Homologação, validação e treinamento.
 - c. Performance nos componentes, módulos e sistemas.
 - d. Documentações técnicas das soluções desenvolvidas (DER, UML, etc) e manuais técnicos e de usuário de forma evolutiva, indicando cada alteração, mantendo-se em um único documento para que o sistema guarde o histórico de manutenção das regras.

Os serviços serão realizados em rigorosa observância as exigências contidas nas especificações técnicas deste termo de referência, e demais anexos do edital, sendo parte integrante do contrato, valendo como se, no mesmo, efetivamente transcrito fosse.

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

7.5. Abertura de Ordem de Serviço advinda da área de sustentação / sobreaviso (abertura Sistema)

As Ordens de Serviço, assim como os chamados abertos, emitidas pela Área de Sustentação de sistemas objetivam a formalização e registro da solicitação dos serviços a serem prestados dentro do contexto de suporte técnico garantindo o pagamento mensal da equipe de sustentação.

Após o recebimento da O.S ou chamado, a CONTRATADA deverá providenciar a documentação necessária que comprove a prestação dos serviços inerentes ao documento.

Os atendimentos realizados pelos chamados ou O.S deverão ser entregues com os devidos testes e apresentação das evidências de testes realizados nos artefatos, documentações, procedures, código-fontes e etc.

A CONTRATANTE realizará a fiscalização sobre os serviços prestados, observando os níveis mínimos de serviço estabelecidos, resultando no valor final a ser pago pela O.S. ou chamados mensal de sustentação da Solução.

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

A qualquer momento a critério da área demandante poderá ser suspensa ou cancelada a ordem de serviço/chamado pela CONTRATANTE. Neste caso, não ocasionando ônus para ambas as partes.

Assinam a O.S. o fiscal técnico de sustentação, o gerente da área, o coordenador da CONTRATADA e, quando necessário, o gestor requisitante.

7.6. Abertura de Ordem de Serviço para consultoria (abertura Sistema).

Após a emissão da Ordem de Serviço ou chamado, quando necessário, a CONTRATANTE poderá convocar a CONTRATADA, que de forma combinada entre as partes e não superior a 5 (cinco) dias úteis, o Consultor tecnológico e de negócio ou Consultor em Banco de Dados

comparecer às dependências da CONTRATANTE, ou através de reunião via chamada telefônica, na data e horários agendados, para participar de reunião inicial para os entendimentos que se fizerem necessários para plena compreensão da Ordem de Serviço ou chamado, salvo se prazo diferente for estabelecido pela CONTRATANTE na convocação da reunião. Após a reunião, constatada a viabilidade da execução da O.S, e se houver a necessidade será entregue adendo a O.S/chamado um documento descritivo com as informações tratadas na reunião.

A CONTRATADA deverá, após reunião de definição da O.S/Chamado e recebimento do documento descritivo do serviço, conforme prazos previstos no **ADENDO II - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO**, apresentar a CONTRATANTE a proposta de atendimento da O.S, preenchido com descrição do serviço, e estimativa inicial de esforço, entre outros elementos inerentes a cada tipo específico de O.S.

Após a entrega da proposta do atendimento o fiscal técnico verificará se a proposta apresentada está de acordo com o solicitado na O.S/chamado e quantidade de horas padrões de mercado, caso afirmativo será emitido o Termo de Aceite para kick off do atendimento. Caso contrário será devolvido a CONTRATADA para os devidos ajustes, de acordo com os prazos do **ADENDO II - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO**.

A qualquer momento a critério da área demandante poderá ser suspensa ou cancelada a ordem de serviço/chamado pela CONTRATANTE. Neste caso, sendo efetuado o pagamento das fases realizadas, ou seja, fases em que o serviço foi prestado, sem prejuízo para a CONTRATADA.

7.7. Abertura de Ordem de Serviço advinda da área de projetos

Após a emissão da Ordem de Serviço, quando necessário, a CONTRATANTE poderá convocar a CONTRATADA, que terá prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, para comparecer às dependências da CONTRATANTE, ou através de reunião, via chamada telefônica, na data e horários agendados, para participar de reunião inicial para os entendimentos que se fizerem necessários para plena compreensão da Ordem de Serviço, salvo se prazo diferente for estabelecido pela CONTRATANTE na convocação da reunião. Após a reunião, constatada a viabilidade da execução da O.S, a CONTRATANTE entregará à CONTRATADA documento descritivo adicional se necessário.

Deverão comparecer à reunião inicial profissionais da CONTRATADA capacitados a compreender os requisitos funcionais e não funcionais, estabelecer a complexidade da demanda e determinar prazo para apresentação do planejamento da O.S. Na hipótese do não comparecimento de profissional com essa qualificação, considerar-se-á como não tendo

comparecido a convocação, sendo mantida em aberto, continuando a correr o prazo previsto pelo período restante.

A CONTRATADA deverá, após reunião de definição da O.S e recebimento do documento descritivo do serviço, conforme prazos previstos no **ADENDO II - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO**, apresentar a CONTRATANTE a proposta de atendimento da O.S, preenchido com descrição do serviço, e estimativa inicial de esforço, entre outros elementos inerentes a cada tipo específico da O.S.

Caso a proposta apresentada pela CONTRATADA alcance nível mínimo de qualidade, conforme requisitos de documentação apresentados no Edital, porém, careça de pequenos ajustes para ficar de acordo com a requisição apresentada na reunião de definição, a CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA alterações no planejamento. Na solicitação de retificação, a 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.

Os pequenos ajustes necessários, mencionados no parágrafo anterior, devem ser obtidos a partir da análise dos itens da requisição apresentada em reunião de definição de O.S. Para tal mensuração, deverá ser utilizada a seguinte fórmula: $A = (E/T) \times 100$, onde “A” corresponde ao valor percentual de itens a serem ajustados, “E” quantidade de itens errôneos e “T”, a quantidade total de itens que compõem a requisição. Para ser considerado pequeno ajuste, o valor percentual deve ser de no máximo até 10%.

Caso a proposta apresentada não alcance nível mínimo de qualidade, conforme requisitos de documentação apresentados no termo de referência, ou não atenda à solicitação da CONTRATANTE apresentada na reunião inicial do projeto (quantidade de ajustes necessários superior a 10%, conforme regra do **parágrafo anterior** será rejeitada e devolvida para correção pela CONTRATADA, sem prorrogação do prazo inicial para entrega do planejamento ou para sua retificação.

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

Caso a CONTRATADA discorde dos prazos e estimativas, bem como dos argumentos apresentados pela CONTRATANTE, para não aprovação da proposta de solução, apresentará discordância formal, com as devidas justificativas técnicas, que serão avaliadas pela CONTRATANTE. O uso de má-fé estará sujeito à aplicação de sanção.

Má-fé, para o contexto do **parágrafo anterior** corresponde à omissão de informações ou etapas do planejamento ou execução de serviços, ou inclusão de quaisquer outros fatores, caracterizando objetivo de enganar ou obter vantagens sobre a CONTRATANTE. Para que ocorram sanções, tal situação deve estar comprovada no decorrer da apuração.

A O.S. indicará, entre outros elementos, o fiscal técnico do projeto, o fiscal requisitante e a área requisitante do serviço. Esta última será responsável pela homologação dos produtos, quando aplicável. Indicará também as etapas nas quais se desdobre.

As reuniões de acompanhamento de ordem de serviço serão realizadas nas dependências da CONTRATANTE, salvo comum acordo entre as partes caso haja algum tipo de dificuldade que inviabilize o comparecimento da CONTRATADA, ocasião em que poderá ocorrer via chamada telefônica ou, inclusive, outro meio que for considerado viável para ambos.

Aprovada a proposta, é entendido que a fase de Iniciação do projeto está concluída, e havendo saldo contratual suficiente, a CONTRATANTE emitirá autorização para início da fase de Planejamento. Assinarão a ordem, os fiscais técnicos do projeto e requisitante. A contratada apenas estará autorizada a iniciar a fase de planejamento depois de formalizada a autorização pela CONTRATANTE.

Uma vez iniciada a fase de planejamento da O.S., a CONTRATADA deverá realizar todas as atividades inerentes a esta e às fases subsequentes. Os artefatos a serem gerados deverão seguir conforme descrito em cada Ordem de Serviço, podendo englobar quaisquer artefatos definidos nos anexos ao Edital, especialmente o documento de processo de software utilizado pela CONTRATANTE, adaptado ao contexto de desenvolvimento ágil.

7.8. Entrega dos produtos e avaliação (recebimento provisório)

Toda entrega feita pela CONTRATADA (O.S. completa ou etapa da O.S.) deverá ser acompanhada de minuta de Termo de Aceite de Atividade, onde deverá constar descrição da entrega realizada e relação dos artefatos gerados. Após comprovação da entrega para final homologação, ou seja, a última entrega referente ao desenvolvimento da solução, a CONTRATANTE emitirá novo Termo de Aceite de Atividade, referente à fase de execução da O.S., o qual será assinado pelo preposto da CONTRATADA, pelo fiscal técnico do projeto e pelo fiscal requisitante.

O produto do serviço será considerado entregue provisoriamente quando instalado, pela CONTRATADA ou CONTRATANTE, em ambiente de execução definido pela CONTRATANTE, tendo sido comprovada a configuração do ambiente e a possibilidade de execução do pacote entregue sem violação aparente dos níveis de serviço estabelecidos.

A avaliação dos produtos da O.S. será feita em relação aos requisitos tratados nos anexos do contrato (requisitos de documentação, requisitos funcionais, requisitos tecnológicos e arquiteturas, requisitos de segurança, requisitos de usabilidade, requisitos de tratamento da O.S, requisitos referentes aos níveis de serviço), em relação aos requisitos especificamente considerados na abertura da O.S. e em relação aos níveis de serviço para execução da Solução em produção.

O resultado da avaliação dos produtos entregues será comunicado à CONTRATADA por meio de laudo de avaliação de O.S, ou Documento de Homologação. Nesse documento serão registrados os defeitos encontrados, bem como o tratamento conferido à ordem de serviço ou etapa (aceite sem ressalvas, aceite com ressalvas, rejeição parcial ou rejeição definitiva).

O tempo gasto para análise da O.S pela CONTRATANTE, desde a emissão do Termo de Aceite de Atividade até a emissão do laudo de avaliação de O.S, não será contabilizado para o cálculo do tempo total de execução do serviço pela CONTRATADA, salvo se constatado que a CONTRATADA agiu de má-fé, entregando produto que sabidamente não alcançaria os requisitos e NMS estabelecidos no contrato e seus instrumentos e na abertura da O.S.

Os requisitos e procedimentos para aceite sem ressalvas, aceite com ressalva, rejeição parcial ou rejeição definitiva da ordem de serviço ou etapa estão detalhados adiante.

7.9. Aceite sem ressalvas e/ou aceite final

O aceite de O.S. deve ser entendido como aceite de serviço/produto vinculado ao atendimento da O.S. (ou parte dela) em questão.

Será considerada aceita a ordem de serviço ou etapa que não apresentar defeito. Nesse caso, será emitido, pela CONTRATANTE, termo de aceite de atividade referente à fase de encerramento da O.S., atestando que os artefatos e/ou serviços foram homologados e atendem às exigências estabelecidas no contrato. Ou seja, o termo de aceite de atividade referente à fase de encerramento da O.S. somente será emitido após a conclusão final da homologação dos serviços, e, através desta, ratificado o atendimento integral da solicitação, cumprindo todas as exigências de qualidade previstas pela CONTRATANTE.

O termo será emitido em duas vias e assinado pelo preposto da CONTRATADA, pelo fiscal técnico do projeto e pelo fiscal requisitante. Uma via destina-se à CONTRATADA, autorizando-a a emitir documentação para pagamento do percentual restante, que deverá ser encaminhadas diretamente à área administrativa da CONTRATANTE. A segunda via destina-se à área administrativa da CONTRATANTE, aos cuidados do fiscal administrativo, para que seja feita avaliação do cumprimento das obrigações administrativas, da regularidade fiscal, trabalhista, previdenciária e comercial.

7.10. Aceite com ressalva

Ordens de serviço ou etapas com a ocorrência de defeitos que possam ser corrigidos pela CONTRATADA em curto intervalo de tempo poderão ser aceitas com ressalva, desde que a gravidade dos defeitos, a critério da CONTRATANTE, não seja indicativa da possibilidade de rejeição do produto, nem impeça sua utilização imediata. Não poderá ocorrer mais de um aceite com ressalva para a mesma O.S.

Em caso de aceite com ressalva, não será emitido termo de aceite, ficando, porém, o prazo de conclusão da O.S suspenso, abrindo-se prazo adicional, caso expirado o prazo inicial de execução, para correções e reapresentação. Esse prazo será definido pela CONTRATANTE no documento de homologação, não podendo ser superior a 10% do prazo inicialmente estabelecido para conclusão da O.S ou etapa.

Realizadas as correções dentro do prazo estabelecido, a O.S será aceita e emitida termo de aceite, com observações sobre as correções realizadas.

Não sendo feitas as correções ou expirado o prazo concedido, a O.S será rejeitada parcialmente e o prazo inicial para conclusão, se ainda houver, continuará a correr pelo restante do momento da suspensão. Nesse caso, a CONTRATADA deverá seguir o procedimento estabelecido na seção relativa à rejeição parcial de ordem de serviço.

7.11. Rejeição parcial ou Ordem de Serviço integral

Implicará rejeite parcial da etapa de O.S. ou Ordem de Serviço integral, a ocorrência de defeitos que:

- a) Comprometam o entendimento de artefato, ou configurem não observância de *templates*, processos de trabalho e padrões técnicos definidos pela CONTRATANTE;
- b) Prejudiquem o atendimento de requisitos constantes no Edital ou na O.S.;
- c) Prejudiquem a qualidade dos artefatos ou do serviço;
- d) Violem os níveis mínimos de serviço estabelecidos no Edital ou na O.S.

Rejeitada a etapa ou O.S. integral, a CONTRATANTE emitirá Documento de Homologação, no qual serão apresentados os defeitos verificados na avaliação. Nesse caso, a CONTRATADA deverá fazer as correções cabíveis e reapresentá-la, acompanhada de nova minuta de Termo de Aceite.

Todo rejeite será contabilizado para fins de determinação do nível de serviço observado na execução da O.S. e para aplicação de sanções, caso necessário.

O tempo consumido pela CONTRATADA com correções dos artefatos da O.S. será contabilizado dentro do prazo inicial estabelecido para conclusão. Isto é, o rejeite parcial não

suspenderá prazo de conclusão nem acrescentará prazo adicional ao definido na abertura da O.S., salvo previsão diversa estabelecida no laudo de avaliação.

7.12. Rejeição definitiva

Será considerado rejeitado em definitivo:

- a) Atendimento de O.S. rejeitado parcialmente por quatro vezes consecutivas;
- b) Atendimento de O.S. que, segundo análise da CONTRATANTE, não atenda requisitos ou NMS presentes no Edital ou na abertura da O.S.;
- c) Atendimento de O.S. não aceito sem ressalvas, considerando atraso máximo de até 50% do prazo estabelecido inicialmente para conclusão da ordem de serviço.

A CONTRATADA não receberá nenhum pagamento referente a atendimento de ordem de serviço rejeitado em definitivo e estará sujeita às sanções estabelecidas neste Termo de Referência.

7.13. Aferição do cumprimento do prazo de execução da Ordem de Serviço

O cumprimento do prazo de conclusão será aferido da seguinte forma:

- a) Pela comparação da data estabelecida no final da fase de planejamento com a data de última entrega para homologação antes do aceite sem ressalva;
- b) Nesse cômputo serão descontados períodos de análise da CONTRATANTE;
- c) No caso de O.S. aceita com ressalva ou rejeitada parcialmente serão acrescidos períodos de prorrogação por ventura concedida pela CONTRATANTE.

Somente serão pagas ordens de serviço aceitas mediante termo de aceite assinado pelos responsáveis da CONTRATANTE. O pagamento dar-se-á sempre sobre o serviço efetivamente realizado, a menor ou a maior que o previsto na abertura, levando-se em consideração, quando aplicável, as etapas realizadas, o esforço em pontos de função, artefatos entregues, serviços prestados e outros fatores a serem definidos pela CONTRATANTE na O.S.

O valor da O.S. será calculado levando-se em conta o fator de cumprimento de nível mínimo de serviço, conforme previsão do **ADENDO II - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO**.

O pagamento de O.S. poderá ser feito por fase do ciclo de vida, ou até mesmo essas fases poderão ser subdivididas para efeitos de pagamento, quando acordado entre as partes, e definidos os marcos e artefatos que comporão cada entrega.

O pagamento à CONTRATADA será mensal e terá por base as O.S. e/ou etapas concluídas e com termo de aceite emitido dentro do período de aferição. O período de aferição corresponde ao intervalo entre o primeiro e o último dia do mês.

7.14. Relatório de atividades

Mensalmente, no máximo cinco dias úteis após o encerramento do período de aferição, a CONTRATADA deverá apresentar ao Fiscal Técnico do contrato relatório de fechamento, relacionando às O.S. ou etapas de O.S. concluídas e com termo de aceite emitido no período. Para cada O.S., deverão ser indicados os níveis mínimos de serviço aferidos e os valores de remuneração calculados conforme previsto no contrato, considerando o fator de atendimento do nível de serviço. Relatórios apresentados fora do prazo ou O.S. não relacionada no relatório não serão considerados para cálculo do pagamento à CONTRATADA.

O CONTRATANTE tem prazo de cinco dias úteis, contados do recebimento do relatório, para analisar e aprovar o fechamento entregue pela CONTRATADA, bem como verificar o nível de serviço alcançado na execução das ordens de serviço.

No caso de divergência nos valores apresentados no relatório, o Fiscal Técnico do contrato analisará com a CONTRATADA as correções necessárias e solicitará emissão de novo relatório de fechamento. A cada reapresentação do relatório, o CONTRATANTE terá novo prazo de cinco dias úteis para analisá-lo.

A nota fiscal/fatura deverá ser emitida somente após aprovação, pela CONTRATANTE, do relatório de fechamento mensal e deverá conter apenas os serviços efetivamente concluídos e recebidos em definitivo, ou seja, serviços para os quais foram emitidos termo de aceite. O ateste da nota fiscal/fatura para efeito de pagamento somente será efetuado após confrontação dos dados constantes nesse documento com os do relatório.

A fatura deverá destacar os tributos a serem retidos na forma da legislação vigente e deve ser apresentada acompanhada de comprovante de contratação de seguro-garantia, quando aplicável. O prazo de vigência do seguro deve ser até o recebimento definitivo de todos os processos de trabalho.

Antes do primeiro faturamento, a CONTRATANTE definirá o formato do relatório, que envolverá detalhamento e consolidação de informações.

7.15. Controle de Mudanças em Ordens de Serviço

Durante a execução dos serviços, poderão ser identificadas necessidades de mudanças nos requisitos da O.S., as quais podem afetar o escopo, custo e prazo. Pequenas mudanças (menor ou igual a 5% do universo considerado, sejam requisitos ou entregáveis), realizadas durante modelagem de processos e levantamento de requisitos, ou ainda na apresentação de protótipos e implantação de releases preliminares, são inerentes ao processo de desenvolvimento, devendo ser consideradas no planejamento da O.S, não implicando alteração de prazo ou custo, salvo se justificado tecnicamente pela CONTRATADA e admitida a alteração pela CONTRATANTE.

Solicitações significativas de mudança (maior ou igual a 5% do universo considerado, sejam requisitos ou entregáveis) relativas a serviços em andamento serão previamente avaliadas quanto à sua pertinência por funcionário designado pela CONTRATANTE. Uma vez considerada pertinente, a solicitação de mudança será encaminhada à CONTRATADA para avaliação do impacto sobre os serviços em execução. A avaliação de impacto deverá ser registrada em relatório de impacto, no qual devem vir destacadas as alterações de custo e prazo na O.S, acompanhadas das devidas justificativas. O relatório de contagem, quando aplicável, que embasa as alterações de custo, deve ser anexado ao de impacto.

Apenas as mudanças que forem aprovadas por funcionário designado pelo CONTRATANTE, após análise do relatório de impacto, devem ser realizadas pela CONTRATADA.

7.16. Cancelamento de Ordem de Serviço

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

7.17. Ordem de Serviço para Planejamento Inicial do Contrato

O objetivo principal da O.S. é produzir o documento de Planejamento Inicial do Contrato, que trará o planejamento das atividades a serem realizadas durante a execução dos serviços de planejamento da implantação e configuração do ambiente computacional. O planejamento inicial do contrato será realizado conjuntamente por CONTRATANTE e CONTRATADA, assim sendo, o trabalho será realizado nas dependências da CONTRATANTE.

Durante a execução do contrato, será aberta apenas uma O.S. para planejamento inicial do contrato, conforme detalhado no cronograma físico financeiro, e ela não poderá ser estruturada em etapas.

Esta O.S não possui pagamento associado.

7.18. Ordens de Serviço para projeto de desenvolvimento

Durante a execução do Contrato, poderão ser abertas várias O.S. para projeto de desenvolvimento, uma para cada necessidade de projeto identificada pelo CONTRATANTE.

As O.S. de projeto de desenvolvimento poderão ser divididas em etapas, conforme descrito para as O.S. inicial.

Um gerente de projetos da CONTRATADA pode ser responsável por mais de uma O.S. para projeto de desenvolvimento, desde que consiga realizar adequada e tempestivamente todas as

atividades inerentes à O.S. para as quais foi designado, caso contrário, deverão ser alocados tantos gerentes de projeto quanto necessários, de forma a obter o máximo de paralelização na implantação das funcionalidades desenvolvidas.

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.

Ao final da fase de planejamento da O.S., a CONTRATADA deverá apresentar relatório de contagem detalhada de pontos de função, assinado pelo especialista em pontos de função da CONTRATADA. Esse relatório de contagem apresentado pela CONTRATADA será analisado pela equipe de projetos da CONTRATANTE. Caso encontre problemas no relatório apresentado, o relatório será devolvido para ajustes.

A contagem final de pontos de função da manutenção deverá ser realizada conforme as regras definidas neste termo de referência, registrada em relatório de contagem específico e entregue para avaliação pela CONTRATANTE, no final da fase de execução. A existência de divergências quanto às contagens não autoriza a CONTRATADA a onerar os prazos ou o nível de atendimento previsto no Edital.

Os artefatos entregues em etapas anteriores de uma manutenção evolutiva devem ser atualizados em decorrência da evolução da manutenção em etapas subsequentes da O.S.

Os artefatos das O.S. serão definidos durante a fase de iniciação, podendo englobar quaisquer artefatos definidos nos anexos ao Edital, especialmente o documento de processo de software utilizado pelo CONTRATANTE.

8 MEDIÇÃO DOS SERVIÇOS

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 pela CONTRATANTE conforme as disposições contratuais, dentre as quais, aquelas definidas nos **NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO**, conforme **ADENDO II - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO**.

Caberá ao fiscal técnico (e, no que for pertinente, ao fiscal requisitante) avaliar se houve, no período de apuração, a efetiva realização dos serviços, bem como o cumprimento dos respectivos níveis mínimos de serviço, conforme **ADENDO II - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO**. 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 nova Nota Fiscal/Fatura com o valor

final a ser pago pela CONTRATANTE abatendo os valores de redução (apurados pelo fiscal técnico ou pelo fiscal requisitante) e com a discriminação destes. Ressalta-se que deverá ser emitida pela CONTRATADA a Nota Fiscal/ Fatura ajustadas, sem necessidade de contestação pela CONTRATANTE.

Será considerado como período de apuração o intervalo desde o primeiro até o último dia corrente do mês no qual houve a realização de serviços por parte da CONTRATADA, acerca dos quais se aguarda avaliação da 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.

Os procedimentos descritos nos itens anteriores são aplicáveis a todos os serviços descritos no Termo de Referência.

A tabela abaixo define a decomposição percentual do esforço por fase do ciclo de vida dos Projetos de Desenvolvimento, 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 de um projeto de desenvolvimento.

<u>Fase do Projeto (em Macroatividades)</u>	<u>Percentual de Esforço (em %)</u>
<u>Iniciação</u>	<u>10</u>
<u>Planejamento</u>	<u>40</u>
<u>Execução</u>	<u>40</u>
<u>Encerramento</u>	<u>10</u>

Tabela 1 – Distribuição de Esforço por Macroatividades do Projeto

Como geralmente o produto que se espera como resultado ainda não está definido em sua totalidade no início de um projeto de Desenvolvimento, os Pontos de Função de tal projeto devem ser recontados ao final de cada fase, e, se houver divergência em relação à contagem (ou estimativa) inicial, será considerada para dimensionamento (e posterior pagamento, se pertinente) a última contagem aprovada pela CONTRATANTE, mesmo no caso em que esta medição final seja inferior à medição (ou estimativa) inicial.

Os pontos por função devem ser utilizados pela CONTRATANTE de acordo com as suas necessidades, podendo distribuir proporcionalmente ao longo dos doze meses e não

ultrapassando a quantidade máxima anual, ou variar as quantidades entre os meses, Sem a obrigatoriedade do acionamento de um quantitativo mínimo.

As referências para medição dos projetos de Manutenção e de Desenvolvimento serão:

- a) **Manual de Práticas de Contagem de Pontos de Função Versão 4.3 (CPM 4.3)**, publicado pelo *International Function Point Users Group (IFPUG)*, considerado para medida de tamanho funcional em projetos de Manutenção e de Desenvolvimento, porém com as devidas ressalvas conforme regras estabelecidas nos demais itens desta Subseção.
- b) **Exclusivamente o Item 5 e respectivos subitens, além do item 6.2.1, ambos do Roteiro de Métricas de Software do SISP Versão 2.2**, porém com ressalvas, conforme regras estabelecidas nos demais itens desta Subseção.

Para medição de projeto de Desenvolvimento será considerada a medida das funcionalidades entregues ao usuário no final do projeto, bem como as funcionalidades de conversão de dados, conforme se descreve na fórmula abaixo:

$$PF_{\text{Desenv}} = PF_{\text{Inc}} + PF_{\text{Conv}}$$

Onde:

PF_{Desenv} é a quantidade de Pontos de Função do projeto de Desenvolvimento;

PF_{Inc} é a quantidade de Pontos de Função associada às novas funcionalidades que farão parte da aplicação após o projeto de Desenvolvimento;

PF_{Conv} é a quantidade de Pontos de Função associada às funcionalidades de Conversão, aplicável quando requisitada no projeto a migração ou a carga inicial de dados ou, ainda, quando, durante o andamento do projeto, forem solicitados relatórios associados à migração desses dados. Exemplos de funcionalidades de conversão incluem: migração ou carga inicial de dados para popular as novas tabelas criadas (Entradas Externas) e os relatórios associados à migração desses dados, caso requisitados pelo usuário (Saídas Externas ou Consultas Externas) no decorrer do projeto. Assim, dados carregados em um processo de migração não devem ser contados como Arquivos de Interface Externa.

No decorrer de Projetos de Desenvolvimento não serão mensurados para fins de pagamento os requisitos não funcionais associados ao respectivo projeto, uma vez que Ponto de Função é uma métrica de tamanho funcional, ou seja, dimensiona projetos de software com base nos requisitos funcionais da aplicação, não contemplando diretamente os requisitos não funcionais do projeto. Portanto, havendo mudanças tanto em requisitos funcionais como em requisitos não funcionais

para uma mesma funcionalidade, esta deve ser contada uma única vez, como função alterada em um projeto de melhoria, salvo exceções admitidas nos dois itens seguintes.

Para medição de retrabalho decorrente de mudança de requisitos ocorrida em momento anterior à finalização de determinado projeto, desde que tal mudança esteja devidamente formalizada por meio de documento de Requisição de Mudança, nos termos do **Controle de Mudanças em Ordens de Serviço**, será considerado o item 6.2.1 do Roteiro de Métricas de Software do SISP Versão 2.2, porém com as ressalvas descritas nos três itens seguintes deste Termo de Referência.

Considerando que a intenção do **Controle de Mudanças em Ordens de Serviço** é estabelecer o critério segundo o qual será medido o retrabalho decorrente de uma Requisição de Mudança, deve ser desconsiderado, no item 6.2.1 do Roteiro de Métricas de Software do SISP Versão 2.2, o parágrafo que discorre acerca de estimativas.

Para efeito de aplicação do **Controle de Mudanças em Ordens de Serviço**, a Tabela 7 de que trata o item 6.2.1 do Roteiro de Métricas de Software do SISP Versão 2.2 deve ser considerada tão somente para compreensão dos exemplos apresentados no referido Roteiro de Métricas, de forma que, no contexto da execução contratual vinculada a este Termo de Referência, deverá ser considerada a Tabela 1.

A medição de retrabalho de que trata o item 7.14. levará em conta apenas o esforço por fase integralmente concluída antes da mudança de requisitos. Portanto, para fins de gestão e faturamento sobre a quantidade de retrabalho de que trata o aludido item, será considerado exclusivamente o percentual correspondente às fases totalmente concluídas até o momento da solicitação de mudança de requisitos, conforme Tabela 1, apresentada no **neste item**. Logo, para fases que não tenham sido integralmente concluídas, não serão consideradas as atividades porventura finalizadas dentro de tais fases.

9 PAGAMENTOS DOS SERVIÇOS

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

A devolução da Nota Fiscal/Fatura não servirá de pretexto ao descumprimento de quaisquer das obrigações da CONTRATADA.

Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA, enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for imposta em virtude de penalidade ou inadimplência contratual.

Havendo necessidade de realização de serviços por profissionais residentes ou não residentes no em Belém-PA, as despesas com passagens aéreas, deslocamentos, estadias e refeições, serão arcadas pela CONTRATADA.

Após medição, avaliação e aprovação da CONTRATANTE conforme condições contratuais, os serviços realizados pela CONTRATADA serão pagos mediante Fatura/Nota Fiscal relativa aos serviços (in loco, remoto e/ou Fabrica de Software) e respectivas fases e/ou etapas efetivamente concluídos no período de apuração em questão e conforme os níveis de serviço apurados, isto é, conforme o respectivo fator de atendimento relacionado aos níveis de serviço previstos no **ADENDO II - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO**. Essa Nota Fiscal/Fatura não deverá ser emitida sem o devido aceite formal da CONTRATANTE por empregado(s) devidamente autorizado(s) para tal fim, e deverão ser respeitados o fluxo e as condições descritas, sem prejuízo das demais determinações contratuais. Após o recebimento dessa Nota Fiscal/Fatura, que ocorrerá no mês subsequente ao da prestação de serviço e após o aceite formal, será considerado o prazo de 10 (dez) dias úteis a contar do recebimento oficial da Nota Fiscal/Fatura para o devido pagamento.

As Faturas/ Notas Fiscais correspondentes a equipe fixa deverá ser emitida de acordo com o quantitativo que realiza atendimento junto a CONTRATANTE e com os devidos descontos do **ADENDO II - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO**.

As Faturas/ Notas Fiscais correspondentes à equipe de consultoria deverá ser emitida de acordo com o quantitativo de horas que realiza atendimento junto a CONTRATANTE e com os devidos descontos do **ADENDO II - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO**.

1.26. 9.1. Relatório de Atividades

Mensalmente, no máximo cinco dias úteis após o encerramento do período de apuração, a CONTRATADA deverá apresentar Relatórios de Fechamento ao fiscal técnico do Contrato, relacionando, conforme aplicável, o item contratual e as O.S. e respectivas fases e/ou etapas de O.S. integralmente executados e com o respectivo aceite formal emitido no período de apuração em questão. Para cada item contratual e/ou O.S., conforme o caso, o relatório deverá indicar os níveis de serviço aferidos e os correspondentes valores de remuneração calculados conforme previsto no Contrato, considerando-se o fator de atendimento do nível de serviço pertinente.

Relatórios apresentados fora do prazo e itens contratuais e/ou O.S. não relacionados no relatório não serão considerados para cálculo do pagamento à CONTRATADA.

A CONTRATANTE tem prazo de cinco dias úteis, contados do recebimento do relatório referido no anterior, para analisar o fechamento entregue pela CONTRATADA, apurar o nível de serviço alcançado na execução dos serviços e aprovar ou não a entrega, bem como autorizar ou não a emissão da Nota Fiscal/Fatura.

No caso de divergência nos valores apresentados no Relatório de Fechamento, o Fiscal Técnico do Contrato analisará com a CONTRATADA as correções necessárias e solicitará a emissão de novo Relatório de Fechamento, nos termos do **item 9.1**. A cada reapresentação desse relatório, a CONTRATANTE terá novo prazo de cinco dias úteis para analisá-lo.

A Nota Fiscal/Fatura deverá ser emitida somente após a CONTRATANTE aprovar o Relatório de Fechamento mensal de que trata o **9.1** e deverá conter apenas os serviços efetivamente concluídos e recebidos em definitivo por meio do aceite formal pertinente. Para tanto, o profissional designado pela CONTRATANTE fará o confronto de informações entre a Nota Fiscal/Fatura e o referido relatório. A Nota Fiscal/Fatura não poderá ser paga enquanto houver divergência em relação ao Relatório de Fechamento.

No caso de atendimentos mediante Ordem de Serviço, o aceite formal de que tratam os itens anteriores se dará por meio de Termo de Recebimento Definitivo devidamente assinado por profissional designado pelo CONTRATANTE dentro do período de apuração, respeitando-se as demais determinações contratuais, inclusive as condições estabelecidas no **9.1**. o Termo de Recebimento Definitivo deverá informar o esforço em Pontos de Função, conforme sua aplicabilidade nos termos da “**MEDIÇÃO DOS SERVIÇOS**”, além de artefatos entregues, serviços prestados e demais fatores previstos na abertura ou na aprovação do planejamento da O.S.

Para todo e qualquer serviço ou conjunto de serviços em que houver descumprimento de níveis mínimos de serviço nos termos do **ADENDO II - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO**, a respectiva Nota Fiscal/Fatura emitida pela CONTRATADA deverá apresentar o valor final abatido pelos valores de redução apurados e com a discriminação destes, conforme disposto no **9.1**.

O pagamento de O.S. poderá ser feito por etapas, desde que previstas na abertura ou na aprovação do planejamento da O.S.

A fatura deverá destacar os tributos a serem retidos na forma da legislação vigente.

A CONTRATADA, no ato da entrega da Nota Fiscal/Fatura, deverá obrigatoriamente apresentar os documentos de regularidade jurídico-fiscal a seguir:

- a) Prova de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou no Cadastro Geral de Contribuintes (CGC);
- b) Prova de regularidade para com as Fazendas Federal, Estadual e Municipal do domicílio ou sede do licitante, ou outra equivalente, na forma da lei;
- c) Prova de regularidade relativa à Seguridade Social, demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei;
- d) Prova de regularidade relativa à Seguridade Social e ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei;
- e) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa;
- f) A CONTRATANTE poderá, a qualquer momento, solicitar a apresentação de qualquer documento que comprove a habilitação jurídico-fiscal da CONTRATADA, no prazo determinado pela CONTRATANTE.

Os custos relacionados aos deslocamentos, ocorridos em função de entendimento, validação e/ou aceite das Ordens de Serviço, ou ainda por outros motivos, serão por conta da CONTRATADA.

10 COMUNICAÇÃO ENTRE CONTRATANTE E CONTRATADA

Esta seção trata dos meios de comunicação disponíveis e aceitáveis entre as partes, que serão utilizados para todos os eventos de comunicação que vierem a ocorrer, incluindo a entrega dos serviços realizados.

Os mecanismos de comunicação deverão ser direcionados, preferencialmente, ao coordenador do contrato indicado pela CONTRATADA, ou substituto com o gestor do contrato, ou gestor substituto, da área de TI ou negócio.

O meio adequado para realização de requisição e atendimento de todas os serviços encaminhados à CONTRATADA ou demandadas por esta, sejam relatos de erros, problemas, solicitação de suporte, desenvolvimento de melhorias e outras atividades previstas neste Termo de Referência, deverão ser realizadas via canal eletrônico on line disponível de forma contínua, 24h por dia, 7 dias por semana x 365.

A presente contratação prevê a realização de reuniões ordinárias, realizadas periodicamente entre CONTRATANTE e CONTRATADA para acompanhamento dos serviços e planejamento de ações, conforme periodicidade a ser definida pelo gestor do contrato. A pauta de cada reunião será definida por esse profissional e comunicada com antecedência mínima de 24 horas à CONTRATADA.

Reuniões extraordinárias de acompanhamento poderão ser realizadas a qualquer tempo, sem periodicidade definida, para tratar de assuntos não previstos para as reuniões ordinárias, desde que convocadas pelo gestor do contrato com antecedência mínima de 24 horas. Diferenciam-se as reuniões extraordinárias das ordinárias por não haver cronograma pré-estabelecido para as primeiras.

Nas reuniões de acompanhamento periódicas deve ser feita avaliação dos indicadores de nível de serviço aferidos no período e efetividade das ações corretivas. Incumbe à CONTRATADA apresentar sugestões de medidas corretivas, sempre que necessário ao estabelecimento ou restabelecimento de níveis de serviço previsto no contrato. As propostas apresentadas serão discutidas e avaliadas pela CONTRATANTE.

As comunicações formais entre as partes serão por meio de ofício, ordens de serviço, atas, registro de chamados, relatórios e mensagens eletrônicas.

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

1.27. 10.1. Reuniões entre Contratante e Contratada

As reuniões podem ocorrer nas dependências da CONTRATANTE ou remotamente, com a utilização de recursos tecnológicos disponíveis, em acordo com as disponibilidades entre as partes.

Ao término da reunião, a CONTRATANTE elaborará ATA específica com o registro dos principais assuntos tratados, as decisões tomadas e as notificações realizadas. A ATA deve ser assinada pelos presentes e juntada aos autos do processo de fiscalização do contrato. Caso a reunião tenha sido convocada pela CONTRATADA, esta será responsável pela elaboração da ATA decorrente da reunião.

Caso a reunião ocorra remotamente, a ATA resultante pode ser validada eletronicamente, via e-mail, meio válido para oficialização de compromissos entre as partes.

O marco formal para início das atividades da CONTRATADA se dará mediante Reunião de Abertura do Contrato, realizada nas dependências da CONTRATANTE, em que este abrirá a O.S. de Planejamento Inicial do Contrato, conforme disposto e apresentará à CONTRATADA,

o Gestor do Contrato, o Fiscal Técnico e o fiscal requisitante, os ambientes de execução instalados nas dependências da CONTRATANTE, bem como a ferramenta de controle de demandas.

Na **Reunião de Abertura do Contrato**, a CONTRATADA apresentará a CONTRATANTE a equipe que será responsável pelas atividades de suporte à sustentação, e, nos termos do **item 7.16**, realizará o Planejamento Inicial do Contrato, o qual, alinhado às atividades de transição apresentadas pela CONTRATANTE para a presente contratação, deverá contemplar os canais disponibilizados para acionamento de Sobreaviso, dentre outros aspectos necessários à execução contratual.

Com o intuito de fomentar o cumprimento do **item 6.1**, a presente contratação prevê ainda a realização de reuniões ordinárias, realizadas periodicamente entre CONTRATANTE e CONTRATADA 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 determinada pelo aludido item, e, na oportunidade, os resultados obtidos e as ações de melhoria propostas pela CONTRATADA serão discutidos e avaliados pela CONTRATANTE.

Reuniões de emergência podem ocorrer a qualquer tempo, convocadas pela CONTRATANTE ou CONTRATADA, quando detectado evento ou problema que coloque em risco a disponibilidade ou continuidade do negócio da CONTRATANTE.

11 NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS

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 no ADENDO II – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO.

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 Banpará (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 do contratado, 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, no período de apuração ou para determinada Ordem de Serviço, o cumprimento dos respectivos níveis mínimos de serviço, conforme título 7, **Erro! Fonte de referência não encontrada..** Sendo identificado o descumprimento, o agente de fiscalização técnica deverá informar o resultado da avaliação ao Gestor do Contrato e ao preposto da CONTRATADA, para que esta emita a Nota Fiscal/Fatura com o valor final a ser pago pelo CONTRATANTE já abatido pelos valores de redução (conforme apurados pelo citado agente de fiscalização técnica) e com a discriminação destes.

Será considerado como **período de apuração** o intervalo total de dias corridos 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.

Os procedimentos descritos nos itens anteriores deste título são aplicáveis a todos os serviços descritos no **Erro! Fonte de referência não encontrada..**

12 DOS REQUISITOS DA HABILITAÇÃO

Na fase de habilitação, a empresa licitante deverá apresentar Atestados conforme Lei nº 13.303/2016, Art. 58, inciso II, e de acordo com o **ADENDO IX – MODELO DE ATESTADO E DECLARAÇÕES DE CAPACIDADE TÉCNICA** e respectivo modelo, comprovando que possui experiência e qualificação para a prestação de serviço. Nesse sentido, poderão ser apresentados vários atestados, de modo que o conjunto destes resulte no quantitativo e condições a serem comprovadas.

A licitante melhor classificada no Pregão deverá apresentar, no ato de habilitação, declaração de que dispõe ou disporá, até o dia da contratação, de profissionais com os perfis descritos no edital, conforme **ADENDO X - RECURSOS HUMANOS, PERFIL, FORMAÇÃO E EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL.**

Somente no ato da contratação é que a empresa deverá comprovar o vínculo.

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

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

Não serão considerados conjuntamente atestados emitidos por empresas subsidiárias, controladas ou coligadas à licitante melhor classificada para fins de habilitação.

Em caso de utilização de ferramenta de terceiros para solução a ser desenvolvida, as informações de licença obtidas deverão ser apresentadas em caso de solicitação pela CONTRATANTE.

Objetivando atender o disposto no [item 6.](#), a licitante vencedora deverá apresentar, por meio de documento descritivo técnico devidamente timbrado por esta, política de atendimento que demonstre o cumprimento dos quesitos fundamentais definidos pela biblioteca ITIL, considerando pelo menos os seguintes processos:

- a) Desenho – Gerenciamento do Nível de Serviço;
- b) Desenho – Gerenciamento da Disponibilidade;
- c) Desenho – Gerenciamento da Capacidade;
- d) Desenho – Gerenciamento de Segurança da Informação;
- e) Desenho – Gerenciamento da Continuidade de Serviço;
- f) Transição para Produção – Gerenciamento de Mudança;
- g) Transição para Produção – Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço;
- h) Transição para Produção – Gerenciamento de Liberação e Implantação;
- i) Transição para Produção – Validação e Teste de Serviço;
- j) Operação – Gerenciamento de Evento;
- k) Operação – Gerenciamento de Incidentes;
- l) Operação – Gerenciamento de Requisição;
- m) Operações – Gerenciamento de Acesso.

1.28. 12.1. Requisitos de qualificação técnica

Respeitando-se o disposto na Lei nº 13.303/2016, Art. 58, a equipe técnica da CONTRATADA deverá ser composta pelos perfis descritos no **ADENDO X - RECURSOS HUMANOS, PERFIL, FORMAÇÃO E EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**, cuja comprovação deverá ser feita no ato da contratação da licitante vencedora.

Considerando que os serviços pertinentes à solução são vitais para a continuidade de negócio da CONTRATANTE perante seus próprios clientes, a equipe técnica da CONTRATADA, em seu conjunto, deverá possuir experiência anterior não apenas nas ferramentas de desenvolvimento necessárias aos serviços de Suporte, Desenvolvimento e Manutenção, mas também quanto ao fluxo operacional relacionado ao escopo do objeto contratado. Nesse sentido, os atestados referentes à qualificação técnico-profissional da referida equipe devem, em conjunto, conter expressa menção à experiência anterior em sistemas e serviços que apresentem as referidas características funcionais.

A equipe técnica da CONTRATADA que manterá relacionamento direto com a CONTRATANTE deverá ser formada pelos perfis descritos. Em função do contato direto, deverá ser comprovada aptidão para as tratativas relacionadas à gestão, suporte técnico, contagem funcional e conhecimento de requisitos.

Caso o profissional ou a licitante enfrente dificuldade junto a clientes, em que estes se neguem a emitir atestado/declaração em favor de profissional por questões trabalhistas, será aceito pela CONTRATANTE o atestado de capacidade técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado em favor da empresa que prestou o serviço, inclusive a própria licitante se for o caso, informando que a empresa (ou a própria CONTRATADA) prestou serviços tais que satisfaçam os requisitos previstos, desde que elenque os profissionais por meio dos quais os serviços foram executados, como forma de comprovação de que determinado profissional atende aos requisitos solicitados no Edital. Isto é, tal atestado deverá informar, de forma discriminada, os serviços prestados pela empresa (ou a própria licitante) e os respectivos profissionais que os executaram.

Havendo dificuldade para tal comprovação será aceito uma declaração do próprio profissional, reconhecido em cartório, com dados pessoais (RG e CPF), discriminando os serviços prestados pelo profissional e período, a Empresa com seu respectivo CNPJ e assinatura do profissional.

1.29. 12.2. Comprovação De Capacidade Técnico-Profissional

Na reunião de abertura e em todas as ocasiões em que a CONTRATADA promover alteração na equipe, deverá relacionar, com nome completo, identidade, CPF, comprovantes de experiência exigidas no Edital, comprovantes de qualificação técnica e tipo de vínculo com a contratada, os componentes de sua equipe técnica, conforme perfis anteriormente descritos, que venham a ter contato direto com a CONTRATANTE.

Essa relação, acompanhada dos documentos comprobatórios e respectivas cópias digitalizadas, deverá ser entregue a CONTRATANTE na reunião de abertura e na data em que a contratada propuser a alteração da equipe. Após conferência no ato de entrega, a CONTRATANTE devolverá os documentos originais.

A comprovação da qualificação técnico-profissional do Coordenador do Contrato, por ser imprescindível para o início dos serviços, será exigida por ocasião da reunião inicial do contrato. Para os demais perfis, a comprovação deverá ser apresentada ao contratante até 48 horas antes do início das atividades do profissional no contrato.

1.30. 12.3. Recusa e Substituição De Profissionais

O CONTRATANTE poderá recusar a participação de profissional no projeto ou exigir a substituição de profissional que, a seu critério, não possua as qualificações técnicas necessárias ou possua comportamento inadequado à prestação dos serviços para a CONTRATANTE ou, ainda, cuja qualificação demonstrada mostre-se aquém do necessário para garantir a qualidade dos produtos a serem entregues e dos serviços desempenhados.

A substituição de profissionais deverá ser precedida da comprovação de que os substitutos cumprem os requisitos mínimos exigidos no Edital, devendo haver anuência da parte do CONTRATANTE.

A substituição de profissionais, seja por iniciativa da CONTRATADA ou por exigência do CONTRATANTE, 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 10 (dez) dias úteis.

1.31. 12.4. Preposto/Coordenador

1.32. 12.4.1. Preposto

Representante da contratada, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e

responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual, não sendo necessário estar alocado na CONTRATANTE.

São responsabilidades do preposto do Contrato:

- a) Gestão operacional do contrato;
- b) Gestão dos atendimentos de suporte técnico;
- c) Requisição e alocação de todos os recursos necessários, inclusive aqueles eventualmente fornecidos pela CONTRATANTE, como acessos, informações, recursos materiais, entre outros;
- d) Gestão das pessoas que mantêm contato com as equipes de negócio, técnica e administrativa da CONTRATANTE;
- e) Gestão em todas as dimensões previstas no processo de gerenciamento de software, incluindo o registro de atas de reunião e outras documentações necessárias;
- f) Revisão, ajustes e entrega de todos os produtos previstos no Edital;
- g) Entrega de documentação, papéis de trabalho e bases de dados;
- h) Gestão de qualidade de serviços, para assegurar o atendimento dos níveis de serviços estabelecidos e, em caso de desvios, identificar e aplicar medidas corretivas efetivas;
- i) Participar, quando convocado pela CONTRATANTE, de reuniões de alinhamento de expectativas contratuais.

1.33. 12.4.2. Coordenador

Coordenação técnica dos serviços e o andamento das atividades, projetos e demandas desta contratação.

Supervisão dos colaboradores envolvidos nos serviços, delegação de responsabilidades e serviços à equipe, acompanhamento de seu desempenho funcional e controle dos indicadores de serviço estabelecidos.

Elaboração de relatórios de acompanhamento dos indicadores de serviço, assim como propostas de melhorias da execução do serviço através da incorporação de novas informações.

Realização da classificação inicial das demandas e proposição de prazo estimado para execução, quando possível.

Manter a CONTRATANTE informada de qualquer ocorrência técnica, e/ou administrativa proveniente do trabalho da equipe técnica da CONTRATADA.

Considera-se também como ocorrência qualquer fato que caracterize excesso, ou abuso, por parte de servidor (es) da CONTRATANTE contra qualquer funcionário da CONTRATADA, e vice-versa.

Elaboração de plano de execução dos serviços e organização da alocação dos profissionais.

Definição de plano de treinamento inicial e contínuo dos profissionais contratados para execução dos serviços.

1.34. 12.5. Atestados

Atestado de experiência profissional, expedida por pessoa jurídica de direito público ou privado, nacional ou estrangeira, que comprove a coordenação de contratos de serviços de tecnologia da informação medidos em horas, com volume igual ou superior a **1.200 (mil e duzentas) horas**, que contemple atendimento a demandas de suporte técnico. Podem ser apresentados atestados cujo somatório resulte no valor mínimo solicitado.

Atestado de experiência profissional, expedida por pessoa jurídica de direito público ou privado, nacional ou estrangeira, que comprove a coordenação de contratos de serviços de tecnologia da informação medidos em Pontos de Função, com volume igual ou superior a **500 (Quinhentos) Pontos de Função**, que contemple atendimento a demandas ou ordens de serviço e execução de projetos. Podem ser apresentados atestados cujo somatório funcional resulte no valor mínimo solicitado.

Atestado de experiência profissional, expedida por pessoa jurídica de direito público ou privado, nacional ou estrangeira, que comprove a coordenação de contratos cujos atendimentos foram ou são baseados nos processos de atendimento estabelecidos pela ITIL.

Este profissional será alocado nas dependências da CONTRATANTE, haja vista que tem a responsabilidade hierárquica de liderança sobre os profissionais da CONTRATADA alocados nas dependências da CONTRATANTE.

12.6. Transição Tecnológica

12.6.1. Transição Inicial

Em um prazo de até 7 (sete) dias úteis, a empresa contratada deverá apresentar um plano de ação que contemple o período de transição, onde ocorrerá o repasse do conhecimento sobre a solução atual, contendo um cronograma, limitado a até 90 dias corridos, contados a partir do 8º dia útil após a data de contratação.

1.35. 12.7. Transição Contratual

Ao término do contrato, seja por decurso de vigência ou por suspensão/cancelamento, se solicitado pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá promover a TRANSIÇÃO CONTRATUAL com transferência de tecnologia, conhecimento adquirido ou desenvolvido, bem como toda informação produzida e/ou utilizada para a execução dos serviços contratados e técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando os profissionais indicados pela CONTRATANTE em até 60 (sessenta) dias antes da finalização do contrato.

A CONTRATADA deverá desenvolver e apresentar um PLANO DE TRANSIÇÃO, endereçando todas as atividades necessárias para a completa transição contratual entre o 180 (cento e oitenta) dias e o 270 (duzentos e setenta) dias após assinatura do contrato. Ao término deste prazo, se não for entregue o plano de transição consistente e aprovado pelo gestor do contrato será cobrado uma multa de 5% (cinco por cento) em cada fatura subsequente ao prazo até ser sanado o vício. Se o atraso ocorrer em virtude da CONTRATANTE a multa não será cobrada.

O PLANO DE TRANSIÇÃO será constantemente renovado sempre que houver a necessidade de atualização. Se solicitado (email ou chamado) pela CONTRATANTE a atualização e o PLANO DE TRANSIÇÃO não for atualizado em 30 dias, a CONTRATADA será multada em 5% da fatura subsequente ao não atendimento.

O PLANO DE TRANSIÇÃO será considerado como adendo contratual.

No PLANO DE TRANSIÇÃO deverão estar identificados todos os compromissos, papéis, responsabilidades, artefatos, tarefas, o tempo necessário e a identificação de todos os envolvidos com a transição.

A CONTRATANTE irá validar o PLANO DE TRANSIÇÃO em no máximo 07 (sete) dias úteis após a entrega pela CONTRATADA.

A CONTRATANTE poderá solicitar alterações ou adequações no PLANO DE TRANSIÇÃO quando forem identificados itens que onerem a CONTRATANTE ou que comprometam a realização da transição, tendo como prazo máximo de atendimento pela CONTRATADA de 5 (cinco) dias úteis, caso contrário será cobrado uma multa de 5% (cinco) por cento em cada fatura subsequente ao prazo até ser sanado o vício.

Será 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 pela CONTRATANTE.

O fato de a CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pela CONTRATANTE que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição contratual, constituirá INEXECUÇÃO PARCIAL DO CONTRATO, sujeitando-a as obrigações em relação a todos os danos causados a CONTRATANTE.

O Plano de Transição Contratual e sua execução deverão ser viabilizados sem ônus adicionais a CONTRATANTE.

Caso a CONTRATADA não promova adequadamente a transferência de conhecimento, a CONTRATANTE poderá ao seu critério aplicar sanção a CONTRATADA no tocante à garantia prevista na Lei nº. 13.303/16 artigo 70º.

1.36. 12.8.Treinamento

Fornecer treinamento em soluções desenvolvidas pela CONTRATADA, referentes ao objeto deste termo de referência, sem ônus e com no máximo (2) duas solicitações pela CONTRATANTE ao ano, conforme as seguintes condições:

Esse treinamento deve permitir a operação e compreensão das principais características da solução.

A CONTRATADA deve realizar treinamento prático e teórico da solução, a ser ministrado nas instalações da CONTRATANTE, ou local indicado pela mesma, sendo informada a quantidade de pessoas para o planejamento do treinamento acordado entre a CONTRATANTE e CONTRATADA.

Cada treinamento inclui, quando necessário, as seguintes atividades por parte da CONTRATADA: preparação de material didático atualizável por ferramentas de edição texto disponibilizadas no mercado, 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, produção de vídeos-treinamento (roteiro, gravação e edição do conteúdo) quando solicitado pela CONTRATANTE e ambiente de treinamento para permitir a aplicação à distância do treinamento.

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.

A título de controle de qualidade, as reações aos treinamentos serão avaliadas pela unidade responsável da CONTRATANTE.

Caso a avaliação de uma turma demonstre que o treinamento não tenha sido satisfatório, o que significa nota não superior a 70% de satisfação, o treinamento deverá ser melhorado e reaplicado, podendo neste caso ultrapassar os 2 (dois) treinamentos anuais.

Ao final do treinamento, o Termo de Aceite de Atividade, ADENDO VII - TERMO DE ACEITE DE ATIVIDADE deverá ser preenchido e devidamente assinado pelo fiscal de treinamento da Contratante. Caso a avaliação do curso não seja satisfatória, o termo de aceite não será assinado, e a CONTRATADA será obrigada a ministrar novo treinamento, sem ônus a CONTRATANTE.

O plano de treinamento deverá ser elaborado pela CONTRATADA com o apoio da CONTRATANTE quando se fizer necessário e deverá ser entregue a CONTRATANTE em até 10 (dez) dias úteis a partir da solicitação de execução do treinamento pela CONTRATANTE.

18.9. Qualificação Econômico-financeira

A licitante deverá apresentar os seguintes documentos relativos a capacidade econômico-financeira:

a) **Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis referentes ao último exercício social**, comprovando índices de Liquidez Corrente – LC, Liquidez Geral – LG, e Solvência Geral – SG **superiores a 1 (um)**, resultantes da aplicação das formulas abaixo, com os valores extraídos de seu Balanço Patrimonial:

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

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

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

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

c) O licitante com o menor preço **em mais de um ITEM**, deverá comprovar que possui capital social ou patrimônio líquido mínimo referente a 10% **da soma dos valores contratados para os referidos ITENS**.

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

e) Certidão negativa de feitos sobre falência da sede do interessado.

Nota: O licitante em recuperação judicial ou extrajudicial poderá participar da presente licitação, desde que atenda as condições para comprovação da capacidade econômica e financeira previstas neste edital, conforme art. 68, item 2, do Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará.

13 DA GARANTIA

1.37. 13.1. Da garantia contratual

As regras pertinentes à garantia de execução do Contrato seguirão as disposições do instrumento de Contrato.

1.38. 13.2. Da Garantia do Objeto

.A CONTRATADA deverá prestar ampla garantia técnica a todos os produtos entregues e serviços prestados, em todos os ambientes de execução, durante toda a vigência contratual, bem como durante o período definido neste item, corrigindo qualquer vício ou problema encontrado, sem qualquer ônus para o CONTRATANTE.

Será considerado vício do produto ou serviço, entre outras situações estabelecidas em lei, aquelas em que a CONTRATADA seja a responsável pelo não atendimento dos requisitos contratualmente estabelecidos (requisitos de documentação, requisitos tecnológicos e arquiteturais, requisitos de segurança, requisitos de tratamento da O.S., dentre outros), dos requisitos especificamente considerados na abertura da O.S. (requisitos funcionais e não funcionais) e dos níveis de serviço estabelecidos nos Erro! Fonte de referência não encontrada.

Depois de realizada a correção de determinado vício, a CONTRATADA deverá atualizar a documentação da Solução, scripts de atendimento de solicitação e base de conhecimento.

A garantia técnica se estenderá por até 90 (noventa) dias após o término de vigência do Contrato. No período de garantia técnica, a CONTRATADA deverá corrigir vícios ou falhas detectados 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.

Uma possível atuação emergencial do CONTRATANTE, alterando qualquer produto entregue no sentido de reestabelecer o funcionamento da Solução, em decorrência da não atuação tempestiva e eficaz da CONTRATADA dentro dos prazos de atendimento estabelecidos em Contrato, não afetará a garantia técnica.

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 a CONTRATANTE.

Os trabalhos executados pela CONTRATADA terão garantia total durante o período de vigência do contrato e de 03 (três) meses após o encerramento do contrato. A CONTRATADA deverá se comprometer a efetuar as correções necessárias sem ônus adicionais para CONTRATANTE.

Manter garantia contra bugs (falhas de programação), bem como todos os componentes de software produzidos e documentação relacionada.

Os chamados cadastrados pela CONTRATANTE serão classificados de acordo com os níveis de prioridade e prazos de atendimento definidos na solução de TI da CONTRATANTE. Os chamados poderão ter sua severidade alterada a qualquer tempo, a critério da CONTRATANTE, considerando alterações das condições de impacto no negócio ou a conveniência da administração. A CONTRATADA deverá iniciar o atendimento, registrar os andamentos e concluí-lo de acordo com os prazos estabelecidos.

A contagem dos prazos de atendimento pela CONTRATADA será interrompida durante análise da CONTRATANTE que seja necessária para a continuidade do atendimento pela CONTRATADA, e será retomada a partir do momento de interrupção.

Caso a CONTRATADA seja obrigada a interromper atendimento em razão de agendamento, as interrupções serão desconsideradas do tempo estabelecido para prazo de atendimento.

Caso a CONTRATADA constate a existência de vício ou defeito reportado, depois de realizada a correção, deverá atualizar a documentação da solução.

Caso a CONTRATADA comprove que parte do problema decorrente de abertura de chamado situa-se em recurso sob responsabilidade da CONTRATANTE, poderá solicitar a participação de profissionais da CONTRATANTE para auxiliá-la na correção.

Havendo solicitações em aberto, ao final de cada mês deverá a CONTRATADA emitir relatório que detalhe o estoque de solicitações abertas e concluídas no período.

Deverão ser fornecidos a CONTRATANTE, no mínimo, os seguintes arquivos magnéticos: 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, dll's, manuais, código fonte e todas as bibliotecas utilizadas para o desenvolvimento para que possam ser acessados a qualquer momento ou no caso da extinção do presente contrato, garantindo à CONTRATANTE a migração do sistema ou a manutenção da disponibilidade do mesmo. Estes arquivos/documentações serão disponibilizados em local ou meio que for acordado entre as partes e com data finalística mais atualizada possível, antes do encerramento do contrato.

14 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

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

Convocar a CONTRATADA a participar de reuniões.

- Designar gestor que efetuará sua representação perante a CONTRATADA para determinação, avaliação, acompanhamento e aprovação dos serviços por ela realizados.
- Colocar à disposição da CONTRATADA, os equipamentos mínimos e documentação necessários para a realização das atividades, quando estas forem executadas nas instalações do CONTRATANTE.
- Prestar os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA, no que diz respeito ao contrato.

- Comunicar oficialmente à CONTRATADA quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato.
- Apresentar à CONTRATADA processos de trabalho, políticas e normas internas necessárias para a adequada execução do objeto da contratação.
- Acompanhar as atividades de implantação, de forma a reter informações críticas para a continuidade do sistema implantado.
- Gerenciar e fiscalizar a execução do contrato, de forma a garantir o fiel cumprimento de suas cláusulas.
- Fornecer a infraestrutura necessária de TI e softwares de apoio sob sua responsabilidade para a adequada execução do contrato.
- Providenciar as autorizações de acesso aos técnicos da CONTRATADA, desde que devidamente agendado e os técnicos identificados, aos locais de instalação das soluções para as implantações e nos casos de manutenções.
- Informar aos técnicos da CONTRATADA as necessidades de configuração dos equipamentos e serviços. Estas informações serão repassadas para a CONTRATADA através da abertura de chamados de suporte técnico. Quando necessário, podem ser anexados aos chamados arquivos com as necessidades de configurações.
- Recusar recebimento de qualquer bem ou serviço que estiver em desacordo com as condições e as especificações estabelecidas no contrato, chamado técnico e na O.S. de solicitação.
- Emitir termos circunstanciados de recebimento provisório, de recebimento definitivo ou de recusa de serviços relacionados ao objeto contratado.
- Aplicar à CONTRATADA, se necessário, as sanções administrativas e contratuais cabíveis, garantidos ampla defesa e contraditório.
- 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.
- Liberar as garantias prestadas pela CONTRATADA nos tempos contratualmente previstos.
- Cumprir os prazos e obrigações financeiras estabelecidas no Edital, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências por parte da CONTRATADA.
- Em situações de urgência/Emergência que estejam afetando o negócio, poderá ser atribuído a uma equipe própria para solucionar o problema, via script, alteração de

versão, ajustes no banco de dados ou mesmo propor soluções que venham a ser executadas pela CONTRATADA.

É de responsabilidade da CONTRATANTE a disponibilidade dos recursos qualificados, identificados no PLANO DE TRANSIÇÃO como receptores do serviço.

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

15 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

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

- Cumprir os prazos e obrigações estabelecidos no Edital.
- Nomear preposto do contrato para representá-la durante o período de vigência contratual.
- Prestar os serviços no prazo, quantidade e especificações solicitadas conforme as características descritas na sua proposta e no edital.
- Observar as normas e procedimentos internos da CONTRATANTE no que se refere aos REQUISITOS DE SEGURANÇA, à segurança (Política de Segurança) e sigilo dos dados manuseados, bem como no que é pertinente à documentação (ADENDO IV – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, ZELO E RESPONSABILIDADE SOBRE OS BENS DE INFORMAÇÃO DO BANCO DO ESTADO DO PARÁ S.A), sobre os quais se obriga a dar ciência a seus funcionários que tiverem acesso às dependências do CONTRATANTE, e aos que possuem acesso remoto, caso haja necessidade.
- Estar de acordo com o Regulamento de licitações e contratos do Banco do Estado do Pará S.A – BANPARA (http://www.banpara.b.br/media/233274/regulamento_de_licitacoes_e_contratos.pdf).
- Colocar nos prazos contratados os profissionais à disposição da CONTRATANTE para execução dos serviços.
- Disponibilizar à CONTRATANTE e manter atualizada a relação nominal dos profissionais que atuarão no projeto em contato direto com a CONTRATANTE,

incluindo CPF, perfil profissional, papel no projeto, acompanhada dos respectivos comprovantes de qualificação técnica.

- Manter os profissionais devidamente identificados por meio de crachá, quando em trabalho nas dependências do CONTRATANTE.
- Dar conhecimento a todos os profissionais que venham a prestar serviços relacionados ao objeto contratado, os processos de trabalho, políticas e normas internas da CONTRATANTE, bem como zelar pela observância de tais instrumentos.
- Cuidar para que o Preposto 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.
- Informar imediatamente a 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 da CONTRATANTE.
- 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 a CONTRATANTE.
- Assumir a responsabilidade, sem qualquer espécie de solidariedade por parte da 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 da CONTRATANTE.
- Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços de acordo com os níveis de serviço estabelecidos no contrato.
- 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 da CONTRATANTE.
- Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados nos quais se verificar vícios, defeitos ou incorreções.

É vedada a subcontratação seja parcial ou total para a execução dos serviços objeto desta contratação.

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

- Observar os prazos apresentados no cronograma de execução do serviço, bem como o prazo de entrega deste, onde o não atendimento resultará em cobrança, conforme disposto no ADENDO II - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO.
- Dar ciência a CONTRATANTE, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade verificada na execução dos serviços.
- Fornecer a CONTRATANTE, no ato da homologação dos serviços, documentação pertinente ao escopo de cada projeto, de acordo com a complexidade envolvida e natureza da Solução contratada.
- 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 da 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.
- Colaborar com a 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.
- Colaborar com a 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;

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.

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 pela CONTRATANTE.

- Responsabilizar-se, dentro dos limites do vínculo empregatício, pelos empregados que colocar à disposição da CONTRATANTE, observadas as legislações trabalhistas e a Lei Previdenciária Social.
- 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 da CONTRATANTE.
- Manter a guarda dos equipamentos e demais bens de propriedade do CONTRATANTE, quando utilizados, permitindo que este, a qualquer tempo, fiscalize o seu uso.
- 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.
- Providenciar as próprias licenças de software necessárias para execução dos serviços, tais como licenças de ferramentas de desenvolvimento e outras, quando dos equipamentos da CONTRATADA e atendimentos remoto e/ou Fábrica de Software.
- Fornecer treinamento, conforme estabelecido neste Termo de Referência.
- Informar à CONTRATANTE, no ato da apresentação da proposta ou em um prazo não superior a 24 horas, contadas a partir de quando a CONTRATANTE solicitar que sejam executadas nas suas instalações, os equipamentos mínimos e documentação necessária para a realização das atividades, inclusive para execução de testes integrados e/ou homologação.
- 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;
- Providenciar, às suas custas, link de comunicação para acesso aos recursos computacionais necessários à execução dos serviços contratados, quando não fornecido pela CONTRATANTE;
- Manter em suas dependências e às suas custas, ambiente computacional adequado à execução dos serviços contratados;

- 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.
- 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.
- Substituir, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, profissional cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam considerados prejudiciais, inconvenientes, insatisfatórios às normas de disciplina da CONTRATANTE; ou ainda, incompatíveis com o exercício das funções que lhe foram atribuídas.
- Adotar as providências necessárias para exclusão da CONTRATANTE da lide na hipótese de haver ação judicial envolvendo terceiros, cujo objeto refira-se a serviço prestado ou bem fornecido a CONTRATANTE. Não obtendo êxito na exclusão, e, se houver condenação, reembolsar a CONTRATANTE, no prazo de dez dias úteis, a contar da data do efetivo pagamento, as importâncias que tenha sido a CONTRATANTE obrigado a pagar.
- Permitir o acompanhamento, pela 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.

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

- Observar e adequar o sistema objeto deste documento às evoluções tecnológicas realizadas pela CONTRATANTE nos sistemas operativos que abrigam as soluções, sem ônus algum a CONTRATANTE.
- Observar, no momento da execução de qualquer serviço, os padrões definidos no **ADENDO V – PROCESSO DE DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE**.
- Responsabilizar-se pelos danos causados direta ou indiretamente a CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo quando do fornecimento dos produtos contratados não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade em caso de fiscalização e/ou acompanhamento pela CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá fornecer um modelo de interação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, bem como deverá fornecer ferramenta de Análise de Pontos por função para

utilização no processo. Tal ferramenta será validada pelo Banco. A CONTRATADA poderá fornecer outros itens de validação.

16 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Além do que é estabelecido nos Artigos 82, 83 e 84 da Lei nº 13.303/2016, aplicam-se as disposições da presente Seção à contratação vinculada a este Termo de Referência.

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

- a) Dar causa à inexecução parcial ou total do Contrato;
- b) Deixar de entregar a documentação exigida para o certame, salvo na hipótese de inversão de fases, caso tal hipótese esteja prevista em Edital;
- c) Não manter a proposta, salvo se em decorrência de fato superveniente, devidamente justificado;
- d) Não celebrar o Contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- e) Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;
- f) Apresentar documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou durante a execução do Contrato;
- g) Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do Contrato;
- h) Comportar-se com má-fé ou cometer fraude fiscal;
- i) Praticar atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação.

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

Se não se caracterizar má-fé, a pena base deve ser de 6 (seis) meses;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

A deficiência de artefatos, conforme tratado no presente documento como motivo de aplicação de multa, diz respeito ao descumprimento de quaisquer requisitos tratados no Edital, tais como requisitos de documentação, requisitos tecnológicos e arquiteturas, requisitos de segurança, requisitos de tratamento da O.S., níveis mínimos de serviço, dentre outros previstos neste Termo de Referência, incluindo qualquer requisito especificamente considerado na abertura da O.S. (requisitos funcionais e não funcionais).

A aplicação das sanções previstas nesta Seção não exclui a aplicação das medidas definidas no título [ADENDO II – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO](#) e vice-versa.

No contexto desta Seção, considera-se atraso sujeito à aplicação de sanção o caso em que a CONTRATADA não conseguir cumprir os tempos máximos de atendimento previstos no título [ADENDO II – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO](#), tanto por ausência de retorno satisfatório em tempo hábil quanto por falha da CONTRATADA, salvo nos

casos motivados por situação que esteja fora do escopo de atuação desta (isto é, da CONTRATADA), conforme contratualmente definido.

1.39. 16.1. Assinatura do Contrato

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

1.40. 16.2. Reunião de Abertura do Contrato

Será aplicada multa equivalente a 0,01% (um centésimo por cento) sobre o valor total atualizado do Contrato por dia de atraso no comparecimento da CONTRATADA à Reunião de Abertura do contrato 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 comparecer tendo cumprido 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.

1.41. 16.3. Eventos Relacionados a Ordens de Serviço

As sanções definidas neste item 16.3. são aplicáveis na ocorrência de eventos relacionados a quaisquer dos seguintes tipos de O.S. de Manutenção e de Projeto de Desenvolvimento.

Deste item 13.5 até o item 13.10, 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 aprovadas pelo CONTRATANTE, a que for mais recente, tanto para O.S. de Manutenção quanto para O.S. de Projeto de Desenvolvimento.

A tabela 2 a seguir apresenta as Sanções aplicáveis na ocorrência de eventos relacionados a O.S. de Manutenção e a O.S. de Projetos de Desenvolvimento.

Evento	Sanção
Rejeição Definitiva do <u>Planejamento</u> da O.S. nos termos do item 7.9.	Multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor da O. S.
Rejeição Definitiva do <u>Atendimento</u> da O. S. nos termos do disposto no item 7.12.	Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor da O. S.

Atraso injustificado na conclusão do atendimento de Ordem de Serviço que ultrapasse 25% do tempo originalmente previsto para a conclusão da mesma O.S;	Multa de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor da O. S. para cada dia de atraso (em dias corridos).
Inexecuções dos testes estabelecidos no planejamento da O. S ou não apresentação das evidências de realizações desses testes	Multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor da O. S.
Erro em funcionalidade prevista na O.S. que tenha inviabilizado a abertura de alguma das Unidades do CONTRATANTE	Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor da O. S.

Tabela 2. Sanções aplicáveis na ocorrência de eventos relacionados a O.S. de Manutenção e O. S. de Projetos de

Desenvolvimento

1.42. 16.4. Serviços pertinentes à sustentação de sistemas

Será aplicada multa equivalente a 5% (cinco por cento) sobre o valor mensal fixo referente aos itens 4.3, 4.6, 4.7 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.

A multa citada no paragrafo anterior será acrescida de 5% (cinco por cento) para cada mês em que houver reincidência da CONTRATADA. Portanto, havendo reincidência da CONTRATADA em outros meses quanto ao estoque de demandas com prazo vencido nos termos do item anterior, será aplicada multa de 5% para o primeiro mês de descumprimento; no segundo mês de reincidência, será aplicada multa de 10%; no terceiro, 15%, e assim sucessivamente. Após 06 (seis) meses de aplicação de multa recorrente nas condições do item anterior, serão tomadas ações administrativas com vistas a rescisão do Contrato, por inexecução parcial, salvo decisão em contrário do CONTRATANTE.

Havendo atraso no atendimento de qualquer demanda pertinente aos itens dos itens 4.3, 4.6 e 4.7 de Serviços, considerando-se o tempo máximo de atendimento e o nível de criticidade que estiverem definidos no item NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS para o tipo de demanda em questão, o CONTRATANTE aplicará as sanções previstas na Tabela 3, na Tabela 4 e na Tabela 5, todas neste item **16.4**, cujos percentuais de multa (isto e, os indicados nessas tabelas) incidirão sobre o valor fixo mensal.

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.

A aplicação das sanções descritas neste item **16 SANCOES ADMINISTRATIVAS** não exclui a cobrança dos fatores de impacto mencionados em todos os subitens do item **11. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO**, e deverão ser cobradas de forma acumulativa na fatura mensal da CONTRATADA.

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
2	Advertência	4	Advertência
De 3 a 14	Multa de 1% por dia de atraso	De 5 a 38	Multa e 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 de contrato por inexecução parcial	50 ou mais	Multa de 25% e rescisão do Contrato por inexecução parcial

Tabela 3.. 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
4	Advertência	8	Advertência
De 5 a 44	Multa de 0,25% por dia de atraso	De 9 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 4. 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
8	Advertência	16	Advertência
De 9 a 79	Multa de 0,1% por dia de atraso	De 17 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 a 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 por inexecução parcial	100 ou mais	Multa de 7% e rescisão do Contrato por inexecução parcial

Tabela 5. Sanções aplicáveis em razão de atraso no atendimento de demandas de Nível 3

16.4. Uso indevido de informações

Será aplicada multa equivalente a 1% (um por cento) sobre o valor total atualizado do Contrato para cada uso indevido de informações referentes ao ONTRATANTE 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. Uso indevido — seja pela CONTRATADA, como pessoa jurídica, seja pelos profissionais por ela alocados para execução do Contrato — e todo aquele que envolve informações do CONTRATANTE e que não tenha sido por este expressamente autorizado.

16.5. Uso inadequado de solução não parametrizável ou Hard Code

Será aplicada multa equivalente a 10% (dez por cento) sobre o valor da O.S. em caso de descumprimento do disposto no item **5.1.6** do **Adendo III**.

16.6. Inexecução parcial e inexecução parcial total do contrato

Sem prejuízo de aplicação do disposto nos demais itens do item 16 **SANCÕES ADMINISTRATIVAS**, será aplicada multa equivalente a 2,5% (dois e meio por cento) sobre o valor total atualizado do Contrato por inexecução parcial do objeto do Contrato.

Sem prejuízo de aplicação do disposto nos demais subitens do item **16 SANCÕES ADMINISTRATIVAS** será aplicada multa equivalente a 5% (cinco por cento) sobre o valor total atualizado do Contrato por inexecução total do objeto do Contrato.

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.

Será aplicada multa de 1% (um por cento) sobre o valor total atualizado do Contrato em caso de descumprimento do disposto nos itens 12.5 e 12.11.

Será aplicada multa de 0,05% (cinco centésimos por cento) sobre o valor total atualizado do Contrato para cada evento que implicar em descumprimento das demais obrigações contratuais não elencadas no item **16 SANCÕES ADMINISTRATIVAS**.

16.7. Descumprimentos das demais obrigações contratuais

Será aplicada multa de 1% (um por cento) sobre o valor total atualizado do Contrato em caso de descumprimento do disposto nos itens 12.6 e 12.7.

Será aplicada multa de 0,05% (cinco centésimos por cento) sobre o valor total atualizado do Contrato para cada evento que implicar em descumprimento

17 GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

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.

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

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 de Contratos Administrativos do CONTRATANTE ou, ainda, de outra área deste relacionada a contratos administrativos, 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.

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.

1.43. 17.1. Gestão do Contrato e Fiscalização de Negócio

O Gestor do Contrato e o Agente de Fiscalização Técnica da Área Demandante serão indicados pelas unidades SUCRE (Superintendência de Crédito Comercial Especializado), SUSER (Superintendência de Serviços Bancários), SUCOB (Superintendência de Cobrança e Recuperação de Crédito Comercial), SUCPF (Superintendência de Crédito Especializado) as quais, dentro de suas competências, definiram os requisitos as quais, dentro de suas competências, definiram os requisitos funcionais descritos neste Termo de Referência.

1.44. 17.2. Fiscalização Técnica

Os Agentes de Fiscalização da Área de TI serão designados pelas unidades SUINS — Superintendência de Infraestrutura e Sistemas e SUPTI — Superintendência de Projetos de Tecnologia da Informação as quais, dentro de suas competências, definiram os requisitos de Tecnologia da Informação descritos neste Termo de Referência. Quanto aos aspectos de Segurança da Informação, os tais serão fiscalizados pela SUROP — Superintendência de Gestão de Risco Operacional.

ADENDO I - REQUISITOS TÉCNICO/FUNCIONAIS DO SISTEMA DE CRÉDITO EMPRESARIAL

1. SOLUÇÃO DE CRÉDITO EMPRESARIAL

1.1. Objetivo

O objetivo da solução de Crédito Empresarial é automatizar o fluxo de concessão de empréstimos parcelados para pessoas jurídicas e limites rotativos para pessoas físicas e jurídicas. Contempla: captura das propostas, controle de limites, análise de crédito com esteira de aprovações, controle de garantias cobráveis, processamento das operações, contabilização, envio de informes legais e Gestão de Inadimplência.

1.2. Arquitetura básica atual dos sistemas envolvidos

Tecnologias :

Powerbuilder 6.5 ou superior, .NET, Microsoft SQL Server 2016 ou superior, Java, JBoss, Tomcat, Controles OCX, Socket (mswinsck.ocx), Java Script, API do Windows, DLL de terceiros, Certificados digitais, Web Services, Arquitetura Orientada a Serviços (SOA) e mobile.

1.3. Módulos componentes da solução

1.3.1. Sistema Credimaster (Backoffice de crédito)

1.3.1.1. Escopo

O sistema CREDIMASTER, destina-se a definição e parametrizações das políticas e processos, comuns a todos os produtos de cobrança e créditos, é o sistema de suporte a todos os sistemas do módulo, operando como o sistema de retaguarda – “backoffice” dos demais sistemas.

Neste sistema são executados as rotinas de apropriação e todos os procedimentos de contabilização.

A troca de meios títulos em cobrança, via meio magnético e padrão CNAB, são executadas neste sistema, bem como o direcionamento automático de títulos para correspondentes e cobradores e todas as demais atividades inerentes a liquidação de títulos e parcelas de dívida em cobrança.

1.3.1.2. Características do Produto

- ❑ *Todas as modalidades de crédito e de cobrança;*
- ❑ *Liquidação e movimentação de títulos;*
- ❑ *Troca de meios magnéticos;*
- ❑ *Apropriação das operações;*
- ❑ *Trans contábil pela liquidez;*
- ❑ *Trocas CNAB, clientes e correspondentes;*
- ❑ *Simulação de liquidações de títulos e operações;*
- ❑ *Cessão de créditos;*
- ❑ *Conta do financiado (tratamentos diferenciados);*
- ❑ *Intervenientes, lojas e convênios;*
- ❑ *Interface contábil;*
- ❑ *Outras interfaces de controle e gestão;*
- ❑ *Validação do usuário através de consulta ao sistema de RH;*
- ❑ *Controles Automáticos*
 - *Controles de numeração de contratos e títulos;*
 - *Controle dos processamentos das unidades;*
 - *Definição dos critérios de cálculo de:*
 - *Provisões;*
 - *Cobrança de permanência;*
 - *Taxas/prazos e volumes;*
 - *Definição dos horários limites para o sistema;*
 - *Transferência das operações em função da liquidez.*
- ❑ *Eventos Automáticos*
 - *Definição de eventos de geração de lançamentos de:*
 - *Conta Vinculada;*
 - *Tarifação por Tipo de Negócio;*
 - *Destinação Automática de Cobrança.*
- ❑ *Cliente de Crédito/Cobrança (conta de financiado)*
 - *Cadastramento do tratamento diferenciado por cliente, por parametrização de uma conta de financiado;*
 - *Tarifas diferenciadas para o cliente;*
 - *Isenções de Tributos;*
 - *Convênio de troca de meio magnético;*
 - *Contas correntes preferenciais*
 - *Tratamento na devolução e débitos automáticos*
- ❑ *Convênios CNAB e de Cobrança*
 - *Configuração de padrões de troca do meio magnético de títulos em cobrança, entre a instituição, clientes e correspondentes.*
- ❑ *Manutenção das tabelas de:*
 - *Cobradores;*
 - *Tipo de títulos;*
 - *Instruções;*
 - *Interfaces;*
 - *Cadastrados de Sacados;*

Ações de Cobrança

Toda a movimentação com títulos em cobrança, de qualquer origem é efetuada neste sistema.

- ❑ *Liquidações totais/parciais;*
- ❑ *Devoluções;*
- ❑ *Instruções;*
- ❑ *Lançamento em conta vinculada;*
- ❑ *Alterações títulos/contratos;*

Movimentação de Títulos

- ❑ *Estornos de liquidação totais/parciais;*
- ❑ *Transferência de cobrador do título;*
- ❑ *Troca de meio magnético com clientes;*
- ❑ *Troca de meio magnético com correspondentes;*
- ❑ *Simulação de liquidação de títulos e contratos;*
- ❑ *Cessão de títulos de crédito.*

1.3.1.3. Características Operacionais

- ❑ *Datas de processamento em aberto*
 - *D (dia) e D-1 (complementar);*
 - *Agenda de operações;*
- ❑ *Saídas*
 - *Relatórios Padronizados e de posição da carteira; e para acompanhamento dos produtos;*
 - *Alertas de gestão do produto disponibilizado;*
 - *Doc's (boletos de cobrança);*
 - *Meio magnético;*
 - *Exportação de dados visuais para planilhas;*
 - *Exportação de dados visuais para todos os tipos de interface;*
 - *Verificar o saldo disponível e débito imediato na conta quando efetuada as liquidações manuais dos contratos PJ;*
 - *Emissão de documento comprobatório de quitação da obrigação do cliente para com a instituição.*
- ❑ *Interfaces*
 - *Bancos correspondentes;*
 - *Cobrança clientes;*
 - *Cobrança não registrada;*
 - *Internet Banking;*
 - *Gestão do Devedor;*
 - *Contabilização;*
 - *BDC – Base de Dados Corporativa*
 - *COMPE;*
 - *SCR do BACEN (3045 e 3046);*
 - *Liquidação via automação de caixa;*
 - *Terminal Bancário - ATM;*
 - *Aplicativo Celular;*
- ❑ *Cálculos*
 - *Provisão de atraso;*
 - *Permanência e multa – mora;*
 - *Simulação de liquidações de títulos e operações;*
 - *Cessão de Créditos;*
 - *Apropriação de Receitas e Despesas;*

- *Cálculo / Recálculo de Distribuição de Limite por Modalidade;*

1.3.1.4. Segurança Operacional

- ❑ *Horário de funcionamento;*
- ❑ *Recalculo das liquidações;*
- ❑ *“Carimbo” – quem efetuou a transação no help;*
- ❑ *Perfil do acesso por módulo e transação;*
- ❑ *Uso da senha da rede “login” único;*
- ❑ *Sistema de Acesso informado pelo Banco;*
- ❑ *Limites operacionais configuráveis (volumes, taxas e prazos);*
- ❑ *Fechamento lotes (datas).*

1.3.2. Sistema Gestão de Riscos e Limites de Crédito

1.3.2.1. Escopo

O sistema é responsável pela gestão do produto cheque especial PF e PJ, e opera em tempo real, interagindo com o sistema de empréstimos, para validação de limite de PF e PJ, de acordo com o produto solicitado pelo cliente.

O sistema mantém atualizadas as posições de limites, alçadas e contingenciamentos legais e operacionais, para fins de verificação de negócios que apresentem restrições do cliente ou de limites. Opera com o conceito de comitê virtual, onde os membros dos comitês atualizam seus processos e aprovam ou desaprovam operações, dando suporte ao comitê eletrônico de crédito.

O sistema acessa as bases dos sistemas operacionais para validar “Limites Operacionais”:

- ❑ *Taxas;*
- ❑ *Prazos;*
- ❑ *Indicadores;*
- ❑ *Valores Limites para Operação;*
- ❑ *Cobertura de Garantias;*
- ❑ *Dados do Cadastro de Clientes;*
- ❑ *Sistema de Consulta de Restrições de Cadastrais (SCRC);*
- ❑ *SCR do BACEN.*

O sistema abre os eventos de formalização configurados para confirmações da regularidade documental.

1.3.2.2. Características do Produto

- ❑ *Limites de crédito*
 - *Clientes PF e PJ;*
 - *Grupos econômicos;*
 - *Sacados.*
- ❑ *Alçadas /Franquias*

- Gerentes;
- Comitês.

- *Restrições e Co-restrições (internas e externas)*
 - Clientes;
 - Avalistas;
 - Sacados;
 - Grupos Econômicos;
 - Pessoas impedidas de operar a Serasa e SPC;
 - Cobertura de garantias;
 - Linhas de repasses internos e externos;
 - Limites de interveniência;
 - Risco consolidado de clientes/Grupos econômicos;
 - Composição e alçadas dos comitês de crédito;
 - P. O. Eletrônica;
 - Operações perdidas por motivo;
 - Operações pendentes de aprovação;
 - Informações históricas de operações apuradas com restrições.

- **Limites Operacionais**
 - **(Taxas, prazos, indicadores, valores limites por operação).**
- **Eventos de Formalização e Liberação**

1.3.2.3. Características Operacionais

OPERAÇÕES ESPECIAIS

- *Configuração das restrições e análise por tipo de negócio;*
- *Integração em tempo real com os sistemas de negócio (cadastro) e cliente único.*

INTERFACES

- *Liquidações diárias;*
- *Apropriação mensal de receitas e saldos de operações;*
- *Integração com sistemas de Gestão;*
- *Liberação de Limites com SPB.*
- *Integração do legado de Crédito com o Sistema X- RISK e Totalizador.*

LIMITES

- *Crédito;*
- *Garantias;*
- *Alçadas;*
- *Contingência.*

COMITÊ ELETRÔNICO

- *Aprovação de operações;*
- *Autorização ou liberação de restrições.*

OPERACIONALIZAÇÃO

O sistema é operacionalizado por configuração de:

- ❑ *Restrições para tipo de operação;*
- ❑ *Restrições por função do cliente na operação;*
- ❑ *Entidades a serem acessadas;*
- ❑ *Critérios de acesso a entidades e restrições;*
- ❑ *Propostas por: produtos, tipos de operação, analista votante e pendente;*
- ❑ *Ações que garantam o cumprimento pelas agências dos procedimentos condicionadas a proposta;*

1.3.3. Sistema de Cobrança Registrada (CRB)

1.3.3.1. Escopo

Administrar de forma integrada todos os processos de inclusão de borderô de cobrança simples e registrada, garantias cobráveis (caucionadas e vinculadas) a créditos, integrando-se com clientes e bancos, via troca de meio magnético, mantendo posições e demonstrativos, dos saldos e saldos médios de contas vinculadas, bem como possibilitando a movimentação de títulos, de e para garantias e integração com o conta corrente.

1.3.3.2. Garantias Vinculadas

Garantias vinculadas, são títulos de crédito, com auto-liquidez, cujos recursos, quando do recebimento, destinam-se a liquidar outra operação de forma específica e contratual.

O sistema administra o processo de controle da cobrança das garantias vinculadas, como qualquer outro título em cobrança simples, mas o resultado será creditado em uma conta para utilização dos recursos com a finalidade definida na operação a que se vinculam.

Os procedimentos de cobrança são os mesmos da cobrança de garantias caucionadas.

1.3.3.3. Características do Produto

Abrangência

- ❑ ***Cobrança simples.***
- ❑ ***Cobrança caucionada.***
- ❑ ***Cobrança vinculada.***
- ❑ ***Cobrança registrada.***
- ❑ ***Cobrança rápida ou sem registro.***
- ❑ ***Validação do usuário através de consulta ao sistema de RH.***

Processos

- ❑ **Eletrônica (trocas magnéticas).**
- ❑ **Pré-impressa.**
- ❑ **Tarifação automática.**
- ❑ **Destinação automática de cobrador.**

1.3.3.4. Características Operacionais

- ❑ **Contabilização**
- ❑ **Automática pelo sistema, todos os eventos.**
- ❑ **Interfaces**
 - **Compe;**
 - **Automação de caixa;**
 - **Internet Banking;**
 - **Cartórios;**
 - **CNAB (Bancos e Clientes);**
 - **Fluxos;**
 - **Base de Dados Corporativa;**
 - **Gestão do Devedor**
 - **CIP (trânsito pelo sistema JD)**
- ❑ **Cálculos**
 - **Mora, por faixa de atraso;**
 - **Liquidação (simulada e parcial).**
- ❑ **Parametrização**
 - **Cálculo da mora;**
 - **Tarifação;**
 - **Prazos e valores limites;**
 - **Baixa automática.**
- ❑ **Operações Especiais**
 - **Cobrança de cheques;**
 - **Geração do cadastro de sacados;**
 - **Baixa automática de títulos.**

1.3.3.5. Módulo de Atendimento WEB

- ❑ **Entrada de borderôs de cobrança simples;**
- ❑ **Entrada de borderôs de cobrança caucionada;**
- ❑ **Entrada de borderôs de cobrança vinculada;**
- ❑ **Entrada de borderôs de Custódia de cheques.**

1.3.3.6. Segurança Operacional

- ❑ **Horário de funcionamento;**
- ❑ **Recalculo das liquidações;**
- ❑ **“Carimbo” – quem efetuou a transação no help;**
- ❑ **Perfil do acesso por módulo e transação;**
- ❑ **Uso da senha da rede “login” único;**
- ❑ **Limites operacionais configuráveis (volumes, taxas e prazos);**

- ❑ **Dupla autorização;**
- ❑ **Fechamento lotes (datas).**

1.3.3.7. Saídas

- ❑ **Impressão de segunda via de boletos vencidos reemitida pelo próprio pagador;**
- ❑ **Recalculando desconto, abatimento, juros, multa e índice NPC-IBGE;**
- ❑ **Cobrada tarifas por reimpressão, permitindo o gestor opção de isenção da tarifa;**

1.3.4. Sistema de Empréstimos

1.3.4.1. Escopo

Permitir a negociação de operações de empréstimo utilizando os recursos da Internet.

Os empréstimos são operações de crédito, sem destinação específica dos recursos, tais como capital de giro, desconto de NP ou “Hot-Money”, com créditos rotativos ou não rotativos, com garantias caucionadas ou não e utilizando uma conta de controle dos valores de garantia e despesas realizadas, conta vinculada, administrados num único processo.

O sistema permite operar com diversos métodos de cálculo (Price, SAC, SAM, Desconto) e em diversas moedas ou indicadores, com taxa pré, pós-fixada ou flutuante, com spread positivo ou negativo e percentuais de indicadores e taxas básicas.

O sistema opera de forma integrada com o sistema CREDIMASTER, onde são feitos todos os controles e processos de retaguarda (back Office).

O sistema mantém os dados históricos das operações em que tenham sido alteradas as condições negociais ou o fluxo de pagamento, pois quaisquer motivos, de forma a ter-se sempre a posição de qualquer tempo pretérito.

O sistema mantém uma base conservativa das negociações com todas as operações efetivadas, em andamento e canceladas e os seus motivos.

1.3.4.2. Características Operacionais

Sequência do processo definida por “WORK FLOW”, onde cada página corresponde a um componente do processo a ser definido.

- ❑ **Operação centralizada via intranet e internet;**
- ❑ **Operação com definição das condições na contratação;**
- ❑ **Parcelas com quaisquer prazos e valores (reforços);**
- ❑ **Operação em duas datas (D) e (D-1);**
- ❑ **Operação com 2 curvas de apropriação;**

- ❑ **Emissão de contrato / carnê /doc;**
- ❑ **Controle da cobertura de garantias;**
- ❑ **Operações retroativas;**
- ❑ **Agendamento de operações futuras;**
- ❑ **Controle das fases da negociação:**
 - **Simulação de operações;**
 - **Negociação com o cliente;**
 - **Confirmação;**
 - **Aprovação (pendências e dupla autorização);**
 - **Efetivação ou cadastramento.**
- ❑ **Cálculos:**
 - **Utilização de componente padronizado;**
 - **Taxas pré, pos e flutuantes, com % da taxa flutuante;**
 - **Taxas lineares capitalizadas e over e descontadas;**
 -
 - **Métodos PRICE, SAM e SAC;**
 - **Apropriação e negociação independentes.**
- ❑ **Validações em tempo real;**
- ❑ **Controle de eventos de formalização;**
- ❑ **Limites operacionais;**
- ❑ **Limites de crédito;**
- ❑ **Pendências cadastrais dos responsáveis;**
- ❑ **Dupla autorização para efetivação.**

1.3.4.3. Interfaces (Geradas pelo Credimaster)

- ❑ **COMPE;**
- ❑ **Conta Corrente (créditos de operações e débitos de parcelas);**
- ❑ **Automação de Caixa – SPB;**
- ❑ **Gestão- Base de dados corporativa;**
- ❑ **SRC – central de risco de crédito BACEN;**
- ❑ **Comportamento do Devedor;**
- ❑ **Contabilização;**
- ❑ **CNAB;**
- ❑ **Clientes;**
- ❑ **Cartório(s);**
- ❑ **Cobreadores;**
- ❑ **Fluxos financeiros (RES 2804, RES 2972/3046).**

1.3.4.4. Créditos - Processos de front office(WEB)

WORKFLOW - FLUXO DO PROCESSO DE CRÉDITO – ANÁLISE E CONCESSÃO DE CRÉDITO

❑ **FLUXO DO PROCESSO**

Possibilitar a configuração da sequência de atividades a serem executadas, com restrição de acesso por perfil de usuário (fluxo do processo de crédito).

❑ **EVENTOS DE CRÉDITO**

Possibilitar o gestor definir eventos a serem executados e cumpridos no processo de crédito.

❑ **PÁGINAS DO USUÁRIO**

Possibilita a configuração da página web definindo os dados a serem digitados na página, para a geração das informações e dos documentos eletrônicos a serem utilizados no processo de crédito.

❑ **DOCUMENTOS E COLETA DE DADOS**

Disponibilizar um dicionário com os dados do cadastro de clientes e da operação, para possibilitar ao usuário definir sua inclusão em documentos a serem preenchidos no processo de concessão de crédito contendo estas informações e outras informações digitadas.

❑ **ALTERAÇÃO / COMPLEMENTAÇÃO DO FLUXO**

Permitir ao usuário incluir páginas web no fluxo do processo de crédito, definidas por configuração pelo gestor do sistema, sem intervenção da programação ou alteração do sistema.

❑ **EVENTOS DE FORMALIZAÇÃO WEB**

Permitir que o usuário configure eventos envolvendo a formalização, a análise ou a aprovação de pendências, a serem disparados no processo de crédito, para serem informados ou autorizados por perfis definidos e autorizados nos controles de acesso e segurança.

❑ **RETENÇÃO, RECUPERAÇÃO INFORMAÇÕES.**

Armazena todos os dados informados para os documentos e processos de crédito em tabelas históricas, em formato XML, possibilitando a recuperação das informações a qualquer tempo.

❑ **ARMAZENAMENTO DAS INFORMAÇÕES**

O usuário poderá definir tabelas (no banco de dados) para armazenar as informações digitadas a serem armazenadas no formato XML.

❑ **DOCUMENTOS DO USUARIO**

Permitir a criação dos documentos em WORD e seu armazenamento em formato RTF para serem preenchidos automaticamente pelo sistema, completando o documento, quando for necessário na etapa do fluxo com dados digitados e armazenados em XML ou dados da operação e do cadastro de clientes e das operações negociadas, acessando diretamente a base de dados do sistema.

❑ **IMPRESSÃO SEGURA**

Os documentos gerados deverão ser gravados no formato.PDF (impressão segura) e serem disponibilizados via WEB para impressão remota, utilizando “acrobat reader”. Para serem impressos sem poder ser alterados.

❑ **ACESSO A RESTRIÇÕES – SERASA E SPC (SCRC)**

Disponibilizar o acesso a SERASA E SPC de forma automática pelo sistema, permitindo a definição de condições de valor, prazo e responsabilidade do participante da operação a ser consultado nos mesmos.

❑ **VALIDAÇÃO DE LIMITES E SCORE**

Disponibilizar uma rotina de “credit Score” para acesso “on line” e real time pelo sistema quando da concessão de créditos ou limites de crédito.

❑ **AUTORIZAÇÕES DE PENDÊNCIAS**

Controlar em tempo real os eventos e pendências de formalização documental, restrições cadastrais, limites de crédito, escoragem de crédito, dupla autorização, mantendo um cadastro histórico dos eventos gerados e dos pareceres e autorizações efetuadas pelos autorizadores.

❑ **COMITÊS DE CREDITO**

Permitir a definição de comitês autorizadores de pendências originadas de Limites de crédito, escoragem de crédito, formalização documental, restrições cadastrais e de limites de operacionais (taxas, volumes, etc.).

❑ **SIMULAÇÃO DE OPERAÇÕES**

Possibilitar a simulação das operações configuradas.

❑ **BASE DE DADOS DAS NEGOCIAÇÕES**

Manter uma base das negociações efetuadas, de forma a possibilitar a interrupção e a retomada da negociação das operações de crédito.

❑ **PERDA DE NEGÓCIOS – HISTÓRICO**

Permitir o cancelamento das negociações com os motivos da não concretização dos mesmos.

❑ **PARTICIPANTES DA OPERAÇÃO**

Permitir qualquer número de co-financiados e avalistas na operação.

❑ **LIBERAÇÃO DOS RECURSOS**

Permitir a definição prévia ou em cada operação da forma de liberação dos recursos da operação de crédito.

❑ **BENEFICIÁRIOS**

Permitir múltiplos beneficiários para crédito do valor liberado em proporção informada.

❑ **MORA**

Permitir a informação de permanência ou mora diferenciada para uma determinada operação.

❑ **CADASTROS POR WORK-FLOW**

Permitir a definição de cadastros diferenciados em função do produto ou modalidade da operação de crédito ou do tipo de participação da pessoa física ou jurídica no negócio, utilizando página web – num processo de workflow definido pelo gestor do sistema.

❑ **FILTRO DE DADOS**

Utilizar filtro de dados, em função do usuário, para visualizar as operações e negociações em função de seu cargo.

❑ **TRILHA DE AUDITORIA - WEB**

Manter uma trilha de auditoria de todos os acessos efetuadas no processo de crédito e na negociação via web, de forma a avaliar o desempenho e os custos do processo.

❑ **NOVOS PRODUTOS NA WEB**

Permitir que o gestor defina novos produtos e modalidades, pela configuração do fluxo, das regras de negociação, dos critérios de cálculo, tributação e tarifas a serem consideradas na operação com ou sem financiamento no processo.

❑ **CONTROLE DE ACESSO INTERNO E EXTERNO**

O usuário do sistema deverá estar previamente autorizado (processo INTRANET), devendo o mesmo ter sua identificação, atribuições de acesso (qual a sua função) e filtro de dados, bem como a lotação (onde opera – agência, convênio, loja, etc).

❑ **CONVENIADOS**

Permitir a configuração de conveniados.

❑ **CONVÊNIOS**

Permitir a configuração dos convênios (produtos a serem operados em lojas).

❑ **PLANOS - MULTIPLICADORES**

Permitir a utilização de planos padronizados para um ou alguns conveniados.

❑ **COMISSÕES**

Permitir a configuração de comissões em convênios.

❑ **CHEQUES**

Cheque Leitura / impressão/digitação associação do nº do cheque a parcela renegociação.

NEGOCIAÇÃO DE OPERAÇÕES - web

❑ **PARCELAMENTO**

Planos, parcelados e com reforços;

❑ **NATUREZA**

Ativas, passivas, compensadas ativas e compensadas passivas;

❑ **SIMULAÇÃO**

Cálculo das operações utilizando o componente do sistema;

❑ **NEGOCIAÇÃO**

Conjunto de procedimentos para a realização da contratação;

❑ **RENEGOCIAÇÃO**

Alteração das condições contratuais originais da operação; Com a geração de um novo fluxo de pagamentos e apropriação;

❑ **TRANSFERÊNCIA DE DEVEDOR**

Troca dos responsáveis pela liquidação de uma operação;

❑ **HISTÓRICO**

Base histórica de todas as negociações concluída ou não;

❑ **REACTUAÇÃO DE TAXAS**

Alteração do cálculo dos encargos sem alteração do fluxo;

❑ **CADASTRO DOS RESPONSÁVEIS**

Pessoas físicas e jurídicas responsáveis;

❑ **CONSOLIDAÇÕES**

Acumulação dos valores de operações de um cliente;

❑ **APROVAÇÃO DE PENDÊNCIAS**

Processo de autorização de pendências por comitês específicos;

❑ **PARECERES DOS COMITÊS**

Justificativa da posição assumida com relação a pendências;

❑ **VALIDAÇÃO DE LIMITES**

A operação é confrontada com limites de crédito configurados;

❑ **VALIDAÇÃO DE RESTRIÇÕES**

Os responsáveis são analisados para restrições cadastrais configuradas para aceitação da mesma;

❑ **FORMALIZAÇÃO**

Confirmação da regularidade documental configurada e sinalizada pelo sistema.

1.3.5. Sistema de Bens e Garantias

1.3.5.1. Escopo

O sistema de bens e garantias tem como objetivo executar o controle de bens e garantias englobando cinco carteiras: bens de arrendamento, bens do imobilizado, bens de crédito (garantias ou alienação fiduciária), bens não de uso e valores diferidos.

O sistema compartilha a mesma base de dados dos sistemas de crédito, e executa o controle de cada carteira de forma independente.

Os bens cadastrados no sistema recebem um código de identificação único e podem ser transferidos de uma carteira para outra mantendo as informações históricas do mesmo.

Cada bem, em cada carteira tem uma vinculação com uma operação ou com uma localização, durante um determinado período em função de comando.

1.3.5.2. Operações e Controles

❑ **Transferências;**

❑ **Seguros; (apólices e coberturas);**

❑ **Contabilização;**

❑ **Amortização;**

❑ **Substituição de bens;**

❑ **Retomada /reintegração;**

❑ **Cessão de bens em contratos cedidos;**

❑ **IPVA de veículos;**

❑ **Fornecedores e bens fornecidos;**

❑ **Fiel depositário;**

❑ **Bens agregados.**

❑ **Controles de vencimento da garantia, reavaliação da garantia, etc.**

1.3.5.3. Interfaces:

❑ **Gestão - Base de dados corporativa;**

❑ **Contabilização.**

1.3.5.4. Integrações:

- Integração com os legados, permitindo a gestão e controle da pré- concessão (pré-Garantia) e pós concessão (Garantia Constituída), cobrança, dispondo das validações estabelecidas, considerando Política de aceitação, bem como permitindo o acompanhamento da validade da garantia, índice de cobertura, status da contratação, possibilitando ao gestor parametrizar regras, critérios, etc. e definir acessos restritos e diferenciados;

1.3.5.5. Gestão:

- Armazenamento e disponibilização dos Dossiês que compuserem a utilização de cada garantia;
- Utilização de garantias na contratação produtos de créditos PF e PJ, obedecendo à parametrização e regras definidas.

1.3.6. Sistema de Gestão de Comportamento do Devedor (Gestão de Operações e Recebíveis)

1.3.6.1. Escopo

Permitir a administração da aceitação ou não de títulos de devedores, em função de condições limites de concentração, volume, praça ou mesmo de problemas de restrições ao sacado.

Manter uma base histórica do comportamento da liquidez dos títulos por cedente e devedor, de forma a permitir avaliar a qualidade dos títulos com operações de descontos ou como garantias, definindo limites e restrições em função do histórico do comportamento da liquidez dos títulos de um sacado ou dos sacados de um cedente, bem como manter uma base histórica do comportamento do devedor em operações de empréstimos e financiamentos.

1.3.6.2. Características do Produto

Abrangência Concentração e Liquidez

- ***Títulos ou parcelas de operações de crédito;***
- ***Comportamento do sacado por período;***
- ***Concentração do sacado na instituição;***
- ***Concentração do sacado por cedente.***

Abrangência Restrições a Sacados

- ***Restrições em função de:***
 - ***Volumes, em valor ou %;***
 - ***Praças;***
- ***Bloqueio do sacado de acordo com a carteira a que se destinam os títulos.***
- ***Desdobramentos por linhas em função do tipo de negócios, dos controles e do comportamento.***

Abrangência análise e verificação de títulos

- ❑ **Definição dos Critérios de Amostragem de Títulos;**
- ❑ **“Follow-UP” de contatos com devedores;**
- ❑ **Autorização de pendências em tempo real, gerando lotes de movimentação no sistema de crédito, através de analistas via senha e segurança, “carimbando” as decisões.**

1.3.6.3. Características Operacionais

- ❑ **Pendências por restrições, em tempo real;**
- ❑ **Concentração provisória em tempo real na digitação;**
- ❑ **Concentração definitiva, no fechamento do sistema via interface;**

1.3.6.4. Características Especiais

Interfaces

- ❑ **Qualquer número de interfaces via leiaute padronizado.**

Integração

- ❑ **Integra-se em tempo real com o sistema de crédito PJ componente da solução e com terceiros via serviço.**

1.3.7. Sistema de Gestão de Inadimplência (GESCOB)

1.3.7.1. Escopo

Administrar de forma integrada todos os processos de cobrança, permitindo a realização de ações de cobrança e visualização de relatórios.

1.3.7.2. Características Operacionais

1.3.7.2.1. Acompanhamento de Cobrança (Dossiê)

- ❑ **Ficha de acompanhamento;**
- ❑ **Registro de contatos;**
- ❑ **Ações de cobrança agendadas;**
- ❑ **Acordos informais;**
- ❑ **Renegociações formais (fluxo programado);**
- ❑ **Diagnóstico;**

1.3.7.2.2. Agenda

- ❑ **Controle de tarefas dos analistas de cobrança;**
- ❑ **Destinação automática e manual;**
- ❑ **Confirmações de ações de cobrança.**

1.3.7.2.3. Parametrização

- ❑ **Globais;**
- ❑ **Ações de cobrança e auto geração das ações;**
- ❑ **Analista de cobrança e grupo de analistas e gerentes;**

- ❑ **Distribuir automaticamente as ações de cobrança somente por grupos de gerentes, agências e analistas de cobrança.**
- ❑ **Geração de ações de cobrança conforme a faixa de atraso da operação de crédito.**
- ❑ **Destinar manualmente ações de cobrança entre os analistas.**
- ❑ **Bloqueios;**
- ❑ **Motivos;**
- ❑ **Status de clientes.**
- ❑ **Régua de cobrança.**
- ❑ **Negativação automática SERASA.**

1.3.7.2.4. Controle de Pagamentos

- ❑ **Liquidação manual de parcelas;**
- ❑ **Consulta a situação de parcelas.**

1.3.7.2.5. Interfaces

- ❑ **Receber Operações em andamento.**
- ❑ **Receber Movimentação de operações.**
- ❑ **Inclusão e retirada SERASA.**
- ❑ **Alteração do layout do SERASA para inclusão/Exclusão da negativação.**
- ❑ **Consulta a situação de parcelas.**

1.3.7.2.6. Administração

- ❑ **Controle de contatos;**
- ❑ **Controle de ações de cobrança;**
- ❑ **Relatórios de acompanhamento.**
- ❑ **Processamento de datas para geração das atividades e integrações.**
- ❑ **perspectiva de recuperação das operações ajuizadas.**
- ❑ **preenchimento das custas e honorários das operações ajuizadas;**
- ❑ **Base de integração com órgão de proteção ao crédito SPC;**

1.3.7.2.7. Relatórios (formatos .xls, .pdf e .txt).

- ❑ **Geração de incluídos/excluídos no SERASA.**
- ❑ **Status de tarefas pendentes;**
- ❑ **Clientes ajuizados e seu respectivo status de recuperação;**

1.3.8. Necessidade Gerais para os sistemas.

- ❑ **Relatórios e alertas de gestão para acompanhamento dos produtos via email, sms e outras interfaces;**
- ❑ **Melhor integração dos sistemas com os outros legados de forma a melhorar o desempenho e dar qualidade e consistência aos sistemas licitados;**

- ❑ **Automatizar as centrais (CADOC 3040, 3050, etc.).**
- ❑ **Desenvolvimento de fluxo e transações voltado para que possa ser implementado e integrado dentro do Mobile da CONTRATANTE, de modo a ser atendido os clientes PJ com maior facilidade, dinamismo e com performance.**
- ❑ **Disponibilizar a exportação dos relatórios para arquivos do tipo documento (.rtf, .txt), planilhas (.xls) e formato de documento portátil (.pdf).**

1.3.9. Sistema Custodia de Duplicatas

1.3.9.1. Escopo

Permitir a gestão do serviços de guarda de duplicatas , recebidos por empresas correntista, evitando possível risco de roubo, incêndio ou extravio, pelo CRB

1.3.9.2. Características Serviço

1.3.9.2.1. Modulo CRB:

- ❑ **Cadastros de custódia de duplicatas mercantil.**
- ❑ **Solicitação de pagamento das duplicatas custodiadas por meio de boletos.**
- ❑ **Registro de movimentos de entrada e saída em cofre;**
- ❑ **Correção das informações inseridas das duplicatas com aprovação da agência.**
- ❑ **Cobrança de tarifa por duplicata custodiada e sua manutenção após o vencimento.**
- ❑ **Impressão de recibo de recebimento de duplicatas originais**
- ❑ **Impressão de relatórios com informações de duplicatas custodiadas Em aberto.**
- ❑ **Impressão de relatórios com informações de duplicatas custodiadas Liquidadas.**
- ❑ **Impressão de um relatório com informações de entrada e saída de documentos do cofre.**
- ❑ **Auditoria sobre os cadastros de títulos, edição, autorização, entrada e saída do cofre em banco de dados**

1.3.9.2.2. Modulo Gestor:

- ❑ **Cadastros de custódia de duplicatas mercantil.**
- ❑ **Edição das informações das duplicatas**
- ❑ **Aprovação das submissões de lotes agências das custódias com registro de movimentos de entrada e saída em cofre.**
- ❑ **Impressão de recibo de recebimento de duplicatas originais**
- ❑ **Impressão de relatórios com informações de duplicatas custodiadas Em aberto.**

- ❑ **Impressão de relatórios com informações de duplicatas custodiadas Liquidadas.**
- ❑ **Impressão de um relatório com informações de entrada e saída de documentos do cofre.**
- ❑ **Auditoria sobre os cadastros de títulos, edição, autorização, entrada e saída do cofre em banco de dados**

1.3.9.3. Interfaces

- ❑ **Informações de Boletos registrados CRB**
- ❑ **Vinculação de Duplicatas a boletos registrado CRB**

1.3.9.4. Integração

- ❑ **Integra-se em tempo real com o sistema de Cobrança Registrada Banpará (CRB) componente da solução e com terceiros via serviço**

1.3.10. Sistema Protesto de Títulos

1.3.10.1. Escopo

Oferecer ao cliente de serviço de Cobrança Registrada do Banpará e aos produtos internos os serviços de protesto de títulos

1.3.10.2. Características Serviço

1.3.10.2.1. Modulo CRB:

- ❑ **Solicitação do protesto por meio do CRB ou CNAB**
- ❑ **Cancelamento/sustação do protesto de título.**
- ❑ **Emissão do contrato do CRB atualizado com as cláusulas do protesto.**
- ❑ **Relatórios:**
 - **Títulos protestados;**
 - **Custas Cartorárias;**
 - **Cobrança de Tarifas;**
- ❑ **Notificação no CRB de possíveis irregularidades ocorridas com a solicitação do protesto do título.**

1.3.10.2.2. Modulo Gestor:

- ❑ **Solicitação do protesto por meio do CRB ou CNAB**
- ❑ **Cancelamento/sustação do protesto de título.**
- ❑ **Emissão do contrato do CRB atualizado com as cláusulas do protesto.**
- ❑ **Relatórios:**
 - **Títulos protestados;**
 - **Custas Cartorarias;**
 - **Cobrança de Tarifas;**

- ❑ **Gestão dos arquivos de comunicação (arquivos de remessa, confirmação e retorno), bem como o processamento manual dos arquivos, em caso de falhas sistêmicas.**
- ❑ **Cobrar tarifa por título protestado e também pela sustação do protesto.**
- ❑ **Gerenciar e cobrar custas cartorárias e o repasse dos valores pagos pelo título ao beneficiário.**
- ❑ **As operações auditados em banco de dados.**

1.3.10.3. Interfaces

- ❑ **Informações de Boletos registrados CRB.**
- ❑ **Vinculação e atualização de informações de protesto ao boletos do CRB.**

1.3.10.4. Integração

- ❑ **Integra-se em tempo real com o sistema de Cobrança Registrada Banpará (CRB) componente da solução e com terceiros via serviço**
- ❑ **Integração dos cartórios ao IEPTB via centralizadora (CRA)**

1.3.11. Sistema Gestão de Operações com recebíveis

1.3.11.1. Escopo

O sistema tem como objetivo antecipar duplicatas, cheques pré-datados e agendas de cartão de crédito, transformando em uma operação de crédito ou uma conta garantida.

O sistema necessita do sistema de custodias como estoque para os lastros das operações e o da gestão de comportamento do devedor para análise da aceitação dos recebíveis.

O sistema opera de forma integrada com o sistema CREDIMASTER e CONTA CORRENTE, onde são feitos todos os controles e processos de retaguarda (back Office).

O sistema mantém os dados históricos das operações em que tenham sido alteradas as condições negociais ou o fluxo de pagamento, pois quaisquer motivos, de forma a ter-se sempre a posição de qualquer tempo pretérito.

O sistema mantém uma base conservativa das negociações com todas as operações efetivadas, em andamento e canceladas e os seus motivos.

1.3.11.2. Características Operacionais

- ❑ **Configuração de Linhas de Crédito**
 - **Conta Garantida**
 - **Desconto de Cheque**
 - **Desconto de Duplicata**

- **Agendas de Cartões de Crédito**
- **Taxa por Segmento, Porte, Rating Cliente, Prazo, Agencia, Nível de Concentração de Recebíveis e Perfil de usuário**
- **Parametrização de Critérios de Proposta de Limite e Operação**
 - **Critério para novos cliente e clientes com experiência creditícia**
 - **Percentual de Cobertura de Recebíveis**
 - **Índice de liquidez.**
- **Impressão de Documentos**
 - **Contrato**
 - **Borderô**
 - **Termo de autorização de manutenção de Domicilio Bancário**
 - **Planilha de Operações**
- **Gerenciar limite do produto**
 - **Inclusão de uma proposta de limite do produto**
 - **Cancelar proposta de limite do produto**
 - **Bloquear/Desbloquear Limite**
 - **Visualização da proposta de limite do produto**
 - **Rotina de Vencimento Automático do Limite**
 - **Rotina de Bloqueio automático de limite**
 - **Rotina de Desbloqueio automático do Limite**
- **Gestão de Operação**
 - **Autorização da liquidação do contrato de Desconto de Duplicatas e da Conta Garantida**
 - **Estorno de Operações de Desconto e Conta Garantida**
 - **Liquidação do Desconto de Duplicatas e da Conta Garantida**
- **Domicilio bancário**
 - **Adesão ao Domicilio**
 - **Adesão a antecipação automática**
 - **Cancelar antecipação automática**
 - **Encerrar vínculo de domicilio bancário**
- **Substituição de recebíveis de conta garantida**
- **Conceder Liberação (Negociação):**
 - **Simulação de operações;**
 - **Negociação com o cliente;**
 - **Confirmação;**
 - **Aprovação (pendências e dupla autorização);**
 - **Efetivação ou cadastramento.**
- **Limites de crédito;**
- **Renegociação de Desconto (Redesconto) para operações adimplentes**
- **Relatórios:**
 - **Extrato Recebíveis Vinculados**
 - **Demonstrativos de Evolução de Dividas**
 - **Liquidação e Concentração**
 - **Antecipações de recebíveis**
 - **Extrato de Lançamentos de Agenda de Cartão de Crédito**
 - **Extrato Mensal dos Lançamentos de Agenda de Cartão de Crédito**
 - **Cliente impedidos de operar**
 - **Tarifas**
 - **Resumo de Operações**
 - **Clientes inadimplentes (Sintético e Analítico)**
 - **Gerenciamento de Operações**

- **Limites de produto**
- **Clientes potencial da agencia**
- **Bloqueio de Valores em Conta Corrente de operações em atraso**
- **Reembolso (liquidação manual), permitindo a liquidação do título pelo cliente pela autorização do debito na conta corrente do cliente.**
- **DashBoard**
 - **Receita do Mês**
 - **Ranking do Pagadores (Melhores Pagadores e Maiores Devedores)**
 - **Estoque em Custodia**
- **As operações auditados em banco de dados.**

1.3.11.3. Interfaces

- **Canais**
 - **Extrato de Lançamentos de Agenda de Cartão de Crédito**
 - **Extrato Mensal dos Lançamentos de Agenda de Cartão de Crédito**
 - **Adesão a antecipação automática**
 - **Cancelamento de antecipação automática**
 - **Visualização de Contratos**
 - **Visualização da Agenda de Liquidações de Cartão de Credito**

1.3.11.4. Integração

- **SPA - recepção de pagamento de boleto e para liquidação de antecipações de recebíveis**
- **FLEXDOC - recepção de compensação de cheque e para liquidação de antecipações de recebíveis**
- **SCG (CIP) para cumprimento da agenda de cartões oriundas do domicilio bancário, manutenção de travas de domicilio bancário, consulta de domiciliados e extrato de tarifas**
- **Adquirente GETNET, em convênios sob a formalização de agenda de cartão de crédito.**
- **XRISK para obter analise de ricos do cliente**
- **Sistema de cadastro, para obter informações do cliente pleiteante da operação.**
- **Central de Beneficiário, para obter informações de clientes suspeitos de fraudar os boletos de cobranças.**
- **Conta Corrente;**
 - **Criação e implantação das contas garantidas lastreadas pelo recebíveis,**
 - **Liquidação de cheque empresarial,**
 - **Cancelamento de limite do cheque empresarial,**
 - **Consulta do saldo devedor do cheque empresarial**
 - **Bloqueio de valores de operações em atraso**
- **Credimaster, para implantação de contratos de antecipações de recebíveis e contabilização, deixando-o como backoffice .**

ADENDO II - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

1. O CONTRATANTE utilizará indicadores e parâmetros para avaliar o desempenho da CONTRATADA em relação ao objeto descrito, regulamentando os níveis mínimos de qualidade dos serviços, a fim de garantir a CONTRATANTE o funcionamento constante de seus serviços, com qualidade.

2. A presente contratação possui mecanismos que possibilitam a CONTRATANTE remunerar a CONTRATADA na medida do cumprimento dos níveis mínimos de serviço, de forma a assegurar que os pagamentos sejam vinculados aos resultados entregues. Isto é, faturas serão abatidas de acordo com os atendimentos não realizados dentro do prazo de atendimento acordado.

3. 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, a fim de garantir a CONTRATANTE o funcionamento constante de seus serviços, com qualidade. Neste sentido:

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 da CONTRATANTE.

ATENDIMENTOS PERTINENTES À SUSTENTAÇÃO DA SOLUÇÃO E SUPORTE REMOTO.

Os atendimentos realizados pela equipe da CONTRATADA alocada nas dependências do CONTRATANTE e/ou suporte remoto e/ou fábrica de Software quando solicitado, serão classificados em níveis de severidade, os quais serão atribuídos pelo CONTRATANTE conforme os seguintes níveis:

a) Nível 1 – Prioridade Alta: Nível de Severidade Grave

Indicado para chamados com o maior nível de criticidade, cujo objetivo é resolver falhas do sistema que prejudiquem o processamento, afetam de forma grave a produtividade, indisponibilidade, segurança ou desempenho de serviços críticos, informações contidas no sistema, informações incorretas que afetem o negócio, cumprimento de repasses de informações legais.

O prazo para a CONTRATADA disponibilizar a solução de contorno, se possível definitiva, é de até 2 (duas) horas contadas a partir da hora da abertura do CHAMADO TÉCNICO. O prazo para a CONTRATADA disponibilizar a solução definitiva é de até 3 (três) dias úteis, totalizando 24 horas, para efeitos do acordo de níveis de serviço, contadas a partir da hora da abertura do CHAMADO TÉCNICO.

O atendimento aos problemas classificados neste tipo de severidade não poderá ser interrompido até a recuperação do funcionamento normal dos serviços envolvidos, salvo se devidamente autorizado pela CONTRATANTE;

b) Nível 2 – Prioridade Média: Nível de Severidade Médio

Indicado para chamados que não se aplicam aos níveis 1 e 3 e cujo objetivo é resolver problemas que afetam a produtividade, o padrão de qualidade, segurança ou desempenho dos serviços (lentidão) de TI, mas que não põem diretamente em risco a sua disponibilidade.

O prazo para a CONTRATADA disponibilizar a solução de contorno, se possível definitiva, é de até 16 (dezesesseis) horas corridas, dentro do atendimento comercial, contados a partir da data da abertura do chamado técnico. O prazo para a CONTRATADA disponibilizar a solução definitiva é de até 6 (seis) dias úteis, totalizando 48 horas, para efeitos do acordo de níveis de serviço, contadas a partir da hora da abertura do CHAMADO TÉCNICO.

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

Requisições e/ou falhas que não se enquadrem nos níveis 2 e 3.

Indicado para chamados com menor nível de criticidade, cujo objetivo é sanar dúvidas do comportamento dos sistemas, relatórios, implementar/ajustar funções que não afetem a prestação do serviço, apoiar em atividades administrativas/operacionais e requisições legais, isto é, aquelas informadas pelo CONTRATANTE como sendo oriundas de requisição legal, tais como relatórios solicitados pelas auditorias, o prazo para a CONTRATADA concluir o atendimento é de até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de abertura do CHAMADO TÉCNICO. O prazo para a CONTRATADA disponibilizar a solução definitiva é de até 7 (sete) dias úteis, contados a partir da data da abertura do CHAMADO TÉCNICO.

As tabelas abaixo representam a forma da contagem de atraso de contorno e definitiva, a partir do estouro limite do tempo previsto para cada um nos itens a, b e c.

Demandas de Nível 1			
Atraso na Solução de Contorno	Fator de Impacto	Atraso na Solução de Contorno	Fator de Impacto
de 1 a 4 horas	0,005 por hora de atraso na fatura	< 4 horas e > tempo solução definitiva	0,01 por hora de atraso na fatura

Se a solução de contorno ultrapassar o tempo de solução definitiva especificado no nível 1 item a, automaticamente passará para o primeiro fator de impacto da solução definitiva, passando sucessivamente para a próxima, de acordo com o tempo especificado na tabela abaixo. Considera-se o tempo de atendimento comercial, contadas a partir da hora da abertura do chamado técnico.

Demandas de Nível 1			
Atraso na Solução Definitiva	Fator de Impacto	Atraso na Solução Definitiva	Fator de Impacto
de 1 a 6 horas	0,015 por hora de atraso na fatura	< 6 horas	0,02 por hora de atraso na fatura

Não haverá relevância para o nível 1 de atendimento que não tenha sido cumprido dentro do prazo.

Demandas de Nível 2			
Atraso na Solução de Contorno	Fator de Impacto	Atraso na Solução de Contorno	Fator de Impacto
de 1 a 8 horas	0,004 por hora de atraso na fatura	< 8 horas e > tempo solução definitiva	0,007 por hora de atraso na fatura.

Se a solução de contorno ultrapassar o tempo de solução definitiva especificado no nível 2 item b, automaticamente passará para o primeiro fator de impacto da solução definitiva, sucessivamente para a próxima, de acordo com o tempo especificado na tabela abaixo. Considera-se o tempo de atendimento comercial, contadas a partir da hora da abertura do chamado técnico.

Demandas de Nível 2			
Atraso na Solução Definitiva	Fator de Impacto	Atraso na Solução Definitiva	Fator de Impacto
de 1 a 10 horas	0,01 por hora de atraso na fatura	< 10 horas	0,015 por hora de atraso na fatura

Haverá relevância de 2 (dois) atendimentos que não tenha sido cumprido dentro do prazo, podendo ser separados ou juntos. Nestes casos, serão desprezados os menores fatores de impactos entre eles.

Demandas de Nível 3			
Atraso na Solução de Contorno	Fator de Impacto	Atraso na Solução de Contorno	Fator de Impacto
de 1(um) a 3 (três) dias corridos	0,003 por dia de atraso na fatura	< 3 (três) dias e > tempo solução definitiva	0,006 por dia corrido de atraso na fatura

Se a solução de contorno ultrapassar o tempo de solução definitiva especificado no nível 3 item c, automaticamente passará para o primeiro fator de impacto da solução definitiva, sucessivamente para a próxima, de acordo com o tempo especificado na tabela abaixo. Levando em consideração o tempo de atendimento comercial, contadas a partir da hora da abertura do chamado técnico.

Demandas de Nível 3			
Atraso na Solução Definitiva	Fator de Impacto	Atraso na Solução Definitiva	Fator de Impacto
de 1(um) a 5 (cinco) dias corridos	0,009 por dia corrido de atraso na fatura	< 5 (cinco) dias corridos	0,012 por dia corrido de atraso na fatura.

Haverá relevância de 2 (dois) atendimentos que não tenha sido cumprido dentro do prazo, podendo ser separados ou juntos. Nestes casos, serão desprezados os menores fatores de impactos entre eles.

ATENDIMENTOS SOBREAVISO.

Para a garantia da capacidade de acionamento das soluções dos sistemas objeto do contrato e da disponibilidade contínua dos serviços críticos apresentados pelo sistema, bem como os demais serviços de sustentação de sistemas da CONTRATANTE, torna-se necessária à solicitação do serviço de sobreaviso de profissionais técnicos especializados.

A execução deste serviço ocorrerá sob demanda, e para a sua realização, é necessária emissão de O.S. do Sobreaviso / chamado, pela Contratante e dado o aceite, se o serviço foi finalizado dentro do prazo de atendimento estabelecido.

Quando do atendimento pelo Sobreaviso da CONTRATADA, depender de intervenção de outra equipe e o atendimento afetar o prazo da solução do problema. Neste caso, será suspensa a contagem de tempo. Caso a solução dada pela contratada não solucionar o problema o prazo terá sua contagem de tempo reiniciada a partir do tempo parado anteriormente.

Acionamentos realizados pela equipe da CONTRATANTE ou indicados por ela, para iniciar a solução dos problemas fora do horário comercial, seguirá os seguintes fatores de impacto na fatura final da CONTRATADA:

Atraso para iniciar o atendimento	Fator de Impacto
>= 1 hora	-
< 1 hora e <=2 horas	0,006 atraso
< 2 horas e <=3 horas	0,007 atraso
< 3 horas e <=4 horas	0,008 atraso
< 4 horas e <=5 horas	0,009 atraso
< 5 horas e <=6 horas	0,01 atraso
< 6 horas	0,015 por hora de atraso

Tabela 1

Acionamentos realizados pela equipe da CONTRATANTE ou indicados por ela, para solução do(s) problema(s) fora do horário comercial, seguirá os seguintes fatores de impacto na fatura final da CONTRATADA:

Atraso na solução do chamado	Fator de Impacto
>= 1 hora	-
< 1 hora e <=2 horas	0,015 atraso por chamado
< 2 horas e <=3 horas	0,025 atraso por chamado
< 3 horas e <=4 horas	0,035 atraso por chamado
< 4 horas e <=5 horas	0,05 atraso por chamado
< 5 horas e <=6 horas	0,07 atraso por chamado

< 6 horas	0,1 por hora de atraso por chamado
-----------	------------------------------------

Tabela 2

Poderá haver falha no atendimento das tabelas 1 e 2, neste caso deverá incorrer desconto no acumulo das falhas.

Ex: Houve o atraso de 5h para se iniciar a solução do problema e por consequência houve um atraso de 6h para a solução do problema neste caso, haverá o desconto da fatura pelo acumulo na falha do atendimento.

Atraso para iniciar o atendimento (5h) + Atraso na solução do chamado (6h) = Fator de Impacto (0,008) + Fator de Impacto (0,07) = 0,078 desconto no valor bruto da fatura.

ATENDIMENTOS PERTINENTES À ORDEM DE SERVIÇO (O.S) .

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.
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:
 - a) 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;
 - b) A CONTRATADA deverá sempre deixar profissionais disponíveis para fornecimento das informações ao CONTRATANTE.

3. 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 Anexo.

4. Para efeito de aplicação do fator de atendimento tratado neste Anexo, considera-se valor final da O.S. ou da etapa ou da fase de O.S. a última estimativa ou a última medição devidamente aprovadas pela CONTRATANTE, a que for mais recente, ou ainda a contagem realizada exclusivamente pela 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.
5. 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 3 – Resumo da aplicação do fator de atendimento da O.S., etapa ou fase de O.S.”.
6. 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.
7. 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.

Resumo da aplicação do fator de atendimento da O.S., etapa ou fase de O.S.:

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 3 deste Anexo, 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 6 deste Anexo.

Tabela 3 – Resumo da aplicação do fator de atendimento da O.S., etapa ou fase de O.S.

Níveis Mínimos de Serviço para todos os tipos de Ordem de Serviço de projeto:

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 no comparecimento.
Tempestividade na entrega do planejamento da O.S. pela CONTRATADA	Para as O.S. de responsabilidade da Fábrica de Software, serão considerados os prazos máximos para planejamento definidos na Tabela 6 .	0,005 por dia útil de atraso na apresentação do planejamento.
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 15%.
Qualidade Produto Final do	A tolerância é de no máximo 2 (dois) defeitos em homologação a cada 100 PF entregues.	Se $D \geq 2 \times PF/100$, então: $FI = (D - 2 \times PF/100) \times 0,005$; Senão: $FI = 0$ (zero); Onde: FI = Fator de impacto; D = Número de defeitos; PF = Quantidade de Pontos de Função da O.S. ou etapa ou fase da Ordem de Serviço.

Tabela 4 – Níveis mínimos de serviço para todas as O.S de projeto.

Níveis Mínimos de Serviço para O.S. atendida pela Fábrica de Software:

Tamanho Funcional do Projeto em 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	24
De 21 a 30	2	3	36
De 31 a 40	2	3	48
De 41 a 50	3	5	60
De 51 a 60	3	5	72
De 61 a 70	3	7	84
De 71 a 84	3	7	94
De 85 a 99	5	7	104
100 ou mais	5	10	T = ARRED(P ^{0,35} x 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 5 – Prazos para O.S. atendida pela Fábrica de Software da CONTRATADA

Níveis Mínimos de Serviço para todos os tipos de Ordem de Serviço de Consultoria:

Indicador	Nível Mínimo de Serviço	Fator de Impacto (FI)
Tempestividade da CONTRATADA na Reunião de Abertura de O.S. ou etapa de O.S.	5 (Cinco) dias úteis após convocação da CONTRATADA, salvo se prazo superior houver sido estabelecido pelo CONTRATANTE na convocação.	0,005 por dia útil de atraso no comparecimento.
Tempestividade na entrega do planejamento da O.S. pela CONTRATADA	Para as O.S. de responsabilidade da consultoria, serão considerados os prazos máximos de 10 (dez) dias para planejamento Inicial.	0,007 por dia útil de atraso na apresentação do planejamento. Limitado a 0,1 do total da fatura.
Tempestividade na entrega do planejamento da O.S. pela CONTRATADA	Para as O.S. de responsabilidade da consultoria, serão considerados os prazos máximos de 10 (dez) dias para planejamento Final após a entrega do planejamento Inicial.	0,009 por dia útil de atraso na apresentação do planejamento. Limitado a 0,15 do total da fatura.
Número de rejeições do planejamento da O.S.	Não será admitida rejeição para planejamento de O.S.	0,05 para cada rejeição parcial
Número de rejeições para atendimento de O.S.	Não será admitida rejeição para atendimento de O.S.	0,05 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 15%.

Qualidade dos serviços	dos	Identificado pela contratante a não melhoria ou não execução	
-------------------------------	------------	--	--

Tabela 6 – Níveis mínimos de serviço para as O.S de consultoria.

Disposições finais

- 8.** A cada 04 (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.
- 9.** 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.

ADENDO III - POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

1. OBJETIVO

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

2. DEFINIÇÕES

2.1. Bens de Informação são:

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

2.1.2. Os meios utilizados para suportar essas informações; e

2.1.3. Os recursos necessários para acessar essas informações.

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

2.2.1. Integridade: É exato e completo;

2.2.2. Confidencialidade: É acessível somente às pessoas autorizadas;

2.2.3. Disponibilidade: É acessível sempre que necessário.

3. POLÍTICAS

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

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

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

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

3.5. Criar e manter o Plano de Continuidade de Negócio adequado para suportar eventuais sinistros;

3.6. Segregar os ambientes computacionais do BANPARÁ.

3.7. Criar controle de Acesso Físico rigoroso ao ambiente do Centro de Processamento de Dados - CPD;

3.8. Elaborar e manter Manuais de Segurança da Informação, definindo responsabilidades e atribuições específicas para usuários e técnicos.

3.9. Criar normas e procedimentos de segurança para o desenvolvimento, aquisição e manutenção de sistemas;

- 3.10. Disciplinar o uso de Controle de Acesso a todos os Sistemas Corporativos, bem como a rede interna e acessos remotos;
- 3.11. Inventariar, periodicamente, todos os ativos de tecnologia da informação.
- 3.12. Auditar, periodicamente, todas as unidades, visando o cumprimento desta Política.
- 3.13. Dar conhecimento desta POLÍTICA a todos os Diretores, Empregados, Estagiários e Contratados do BANPARÁ e disponibilizá-la através de canais internos de comunicação;
- 3.14. Criar e implantar Termo de Confidencialidade, Zelo e Responsabilidade sobre as Informações do BANPARÁ, que deverão ser assinados por todos os Empregados, Estagiários e Contratados, que de alguma forma tenham acesso a essas informações;
- 3.15. Responderá a processo administrativo disciplinar, sem prejuízo da responsabilização civil e penal cabíveis, os Empregados, Estagiários e Contratados que descumprirem as Políticas de Segurança da Informação.

Belém, ____ de _____ de 20xx.

Contratado

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

CONTRATADO:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Belém, ____ de _____ de _____.

Contratado

ADENDO V – PROCESSO DE DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE

1. OBJETIVO

Este Manual tem por objetivo definir as normas e procedimentos do Processo Desenvolvimento de Software para novos sistemas que visa, em conjunto com Processo de Desenvolvimento do Fornecedor e com o Sistema de Gestão da Qualidade de TI, proporcionar entregas de sistemas com qualidade que satisfaçam as expectativas de seus cliente e, conseqüentemente, atendam à necessidade das diversas áreas solicitantes.

2. VISÃO GERAL

Dependendo das características do Projeto, os modelos de ciclo de vida a serem usados são: **Sequencial**, onde as atividades são realizadas uma após a outra, seguindo um sequenciamento de execução;

Iterativo, onde algumas atividades devem ser organizadas na forma que se repitam para o tratamento de maneira iterativa das demandas/requisitos;

As características do projeto determinarão ainda quais as atividades que devem ser executadas durante o andamento do projeto. A seguir serão descritas as atividades definidas em cada fase do Processo de Desenvolvimento de Software do Banpará. As fases são iniciação, planejamento, execução e encerramento.

Iniciação: retrata a fase de concepção do projeto, onde são identificados os objetivos do projeto, os custos e prazos estimados, as partes interessadas, como serão comunicadas sobre o andamento do projeto e, finalmente, após análise dos Stakeholders, é obtida a aprovação ou não sobre a continuidade do projeto.

Planejamento: nesta fase serão detalhados requisitos, arquitetura custos, riscos, prazos, eventuais aquisições e são definidas como serão realizadas as atividades até a conclusão do projeto;

Execução: consiste nas etapas em que as especificações detalhadas na etapa anterior são implementadas para ser transformarem no que é o objetivo do projeto.

Encerramento: envolve as atividades relacionadas à implantação da solução adquirida ou desenvolvida na fase anterior, bem como na validação dessa implantação.

3. TERMOS E DEFINIÇÕES

3.1. Redmine: Ferramenta *open source* de gerenciamento de projetos. É a ferramenta de gestão de projetos da SUDEM.

3.2. MPS.BR: Programa tem como objetivo melhorar a capacidade de desenvolvimento de software, serviços e as práticas de gestão de RH na indústria de TIC;

3.3. ISO 9001:2008: normas técnicas que estabelecem um modelo de gestão da qualidade.;

3.4. ISO 20000: norma que trata do gerenciamento de qualidade de serviços de TI;

3.5. ITIL: *Information Technology Infrastructure Library*, conjunto de boas práticas para gerenciamento de serviços de TI;

3.6. COBIT: *Control Objectives for Information and Related Technology*, conjunto de boas práticas dirigido à Governança e Gestão de TI;

3.7. Sistema de Gestão da Qualidade de TI: conjunto de normas e procedimentos que visam aumentar a qualidade das entregas de TI;

3.8. Gerente de projeto: pessoa designa pela gerência para liderar a equipe que é responsável por atingir os objetivos do projeto;

3.9. Analista de requisitos: responsável pela identificação e detalhamento dos requisitos do(s) produto(s) que será(ão) gerado(s) pelo projeto;

3.10. Arquiteto de sistemas: responsável pela definição da arquitetura do(s) sistema(s) gerado(s) pelo projeto e pela identificação e detalhamento dos requisitos de integração do projeto, bem como acompanhar o processo de desenvolvimento e implantação dessas integrações;

3.11. Stakeholder: são as pessoas e as organizações que podem ser afetadas pelo projeto, de forma direta ou indireta, positiva ou negativamente. Eles também são conhecidos por serem as partes interessadas, que fazem parte da base da gestão de comunicação, e são muito importantes para o planejamento e execução do projeto;

3.12. Cliente: pessoa responsável pela solicitação da demanda de projeto.

4. DEFINIÇÕES DO PROCESSO

4.1. POSIÇÕES NO PROCESSO

POSIÇÃO	DESCRIÇÃO	RESPONSÁVEL
Dono	Responsável pelo alinhamento do processo às diretrizes estratégicas da organização, estabelecendo metas e resultados esperados e analisando riscos envolvidos. É também responsável por articular com as outras áreas quando necessário, em caso de desvios durante a execução do processo.	SUDEM
Gestor	Responsável pela implementação e melhoria contínua do processo, desdobrando as metas em itens de controle e propondo ações de melhoria. As principais atividades relacionadas à gestão da rotina do processo são: - negociar metas de melhoria do processo; - monitorar as atividades e o resultado do processo; - garantir a aderência do processo aos regulamentos e normas.	GEDES

4.2. INDICADORES

INDICADOR	FINALIDADE	UNIDADE DE MEDIDA	PERIODICIDADE	META
Variação do cronograma planejado do projeto	Avaliar a diferença entre o tempo planejado e o tempo necessário para a conclusão	%	Mensal	Média de tempo gasto nos projetos de software (planejado/realizado)
Variação do custo planejado e realizado	Avaliar a diferença entre o custo planejado e o	%	Mensal	Média de valores gastos nos projetos de software

	recurso necessário para a conclusão			(planejado/realizado)
--	-------------------------------------	--	--	-----------------------

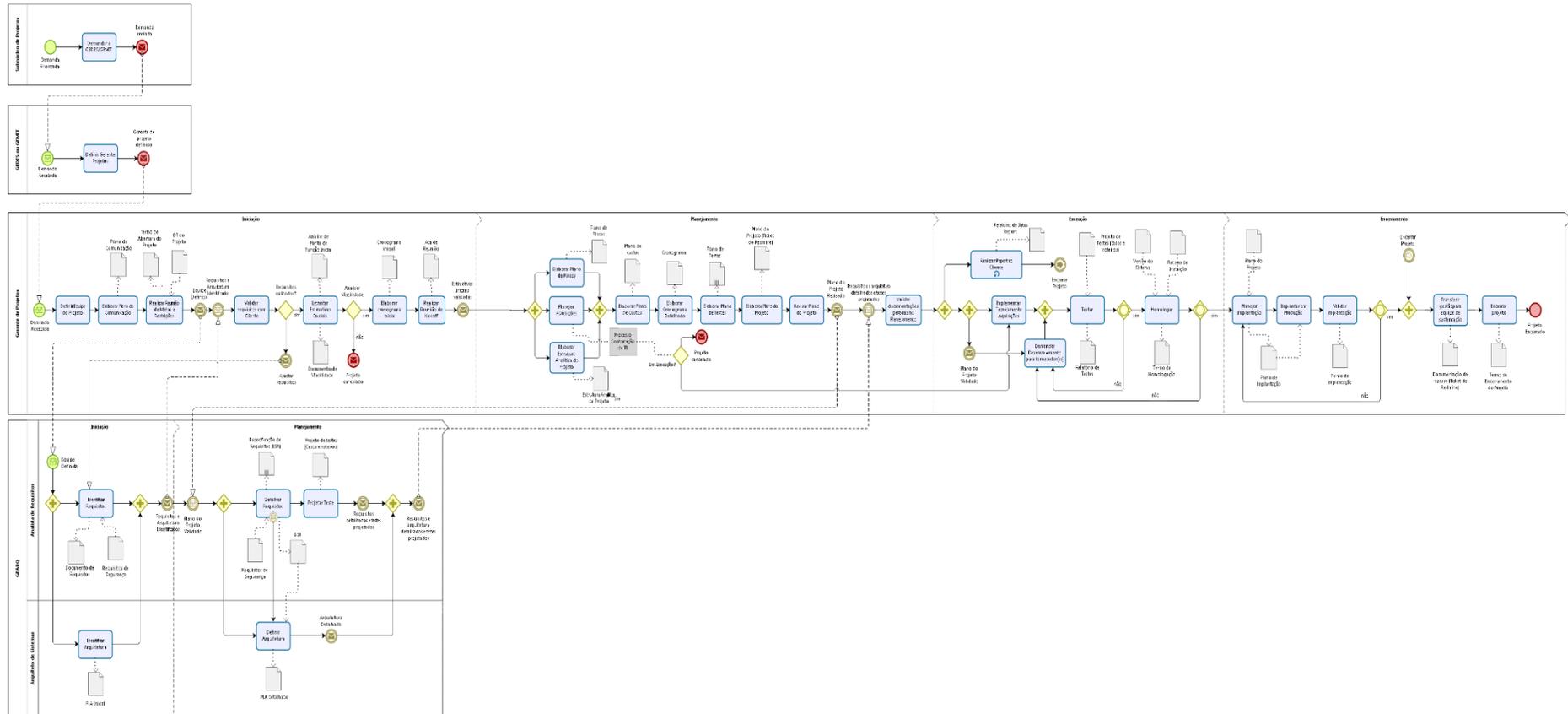
4.3. PROCESSOS RELACIONADOS

PROCESSO	FINALIDADE	RELAÇÃO
Processo de desenvolvimento de software do fornecedor	Estabelece os procedimentos do Processo de Desenvolvimento do Fornecedor	Processo realizado após da conclusão das atividades da fase de planejamento do projeto de desenvolvimento de software

4.4. CRITÉRIOS DE PESO POR ATIVIDADE

PESO	CRITÉRIO
1	Atividade padrão
2	Atividade crítica
3	Atividade indispensável

5. MODELAGEM DO PROCESSO DE NEGÓCIO



6. ATIVIDADES DO PROCESSO

6.1. INICIAÇÃO

Gerente de Projeto

1. Definir a equipe do projeto	Peso: 3
Objetivo	
Definir a equipe responsável pelo atendimento do projeto	
Entradas	
Declaração de trabalho do Projeto	
Descrição	
Após a análise da Declaração de Trabalho do Projeto, o Gerente de Projeto deve criar um projeto no <i>Redmine</i> e alocar os recursos humanos que irão participar de acordo com os perfis disponíveis.	
Saída	
Projeto criado no <i>Redmine</i> e equipe alocada para o projeto	

Gerente de Projeto

2. Elaborar o plano de comunicação	Peso: 2
Objetivo	
Definir o plano de comunicação para o projeto	
Entradas	
Declaração de trabalho do projeto	
Descrição	
O gerente de projeto deve avaliar o plano de comunicação definido como padrão e verificar a necessidade de incluir alguma cerimônia.	
Saída	
Plano de comunicação elaborado	

Gerente de projeto

3. Elaborar o termo de abertura do projeto	Peso: 1
Objetivo	
Atribuir ao gerente de projeto a função de condutor do projeto na TI	
Entradas	
Declaração de trabalho do projeto	
Descrição	
Através do termo de abertura, tanto o cliente quanto a gerência de Desenvolvimento em TI, concedem ao gerente de projeto o poder de liderar a equipe encarregada de atingir o objetivo do projeto.	
Saída	
Termo de abertura do projeto elaborado. Deve ser submetido ao cliente e à gerência da GEDES.	

Gerente de projeto

4. Realizar reunião de metas e restrições	Peso: 1
Objetivo	
Dar conhecimentos aos envolvidos na execução do projeto sobre as metas e restrições relacionadas ao projeto	
Entradas	

Declaração de trabalho do projeto
Descrição
O gerente de projetos deve convocar todos os Recursos Humanos, alocados para o Projeto e realizar uma reunião para entendimento das metas e restrições do projeto.
Saída
Reunião sobre metas e restrições do projeto realizada

Analista de requisitos

5. Identificar requisitos	Peso: 2
Objetivo	
Identificar os requisitos do projeto	
Entradas	
Declaração de Trabalho e Termo de Abertura do Projeto	
Descrição	
O analista de requisitos deve fazer o levantamento de todos os Requisitos do Projeto, baseado em informações da declaração de trabalho e termo de abertura do projeto.	
Saída	
Documento de requisitos gerado, com os requisitos do projeto	

Arquiteto de sistemas

6. Identificar Arquitetura	Peso: 2
Objetivo	
Identificar a Arquitetura macro do Projeto	
Entradas	
Declaração de trabalho e documento de requisitos	
Descrição	
Nesta etapa, a arquitetura e as possíveis integrações são apenas identificadas, mas não especificadas.	
Saída	
PLA inicial elaborado	

Gerente de projeto

7. Validar requisitos com o cliente	Peso: 2
Objetivo	
Validar junto ao cliente os requisitos identificados	
Entradas	
Documento de requisitos	
Descrição	
O gerente de projetos de projetos, juntamente com o analista de requisitos, deve reunir com o cliente para validar os requisitos identificados.	
Saída	
Requisitos do projeto validados	

Gerente de projeto

8. Levantar estimativas iniciais	Peso: 2
Objetivo	
Levantar estimativas de custo e prazo para atendimento do projeto	

Entradas
Documento de identificação de requisitos
Descrição
Fazer a estimativa inicial do projeto, com base na relação de requisitos, arquitetura e integrações definidas.
Saída
Estimativa inicial de custo e prazos realizada

Gerente de projeto

9. Analisar a viabilidade técnica do projeto	Peso: 3
Objetivo	
Verificar a viabilidade, do ponto de vista técnico	
Entradas	
Documento de requisitos, arquitetura e estimativas iniciais.	
Descrição	
Nesta atividade, inicialmente a equipe técnica deve analisar a viabilidade técnica para a execução do projeto, com base nas definições previamente definidas.	
Saída	
Documento de análise de viabilidade do projeto elaborado (a ser submetido ao cliente)	

Gerente de projeto

10. Analisar a viabilidade do projeto	Peso: 3
Objetivo	
Obter a análise de viabilidade do projeto, do ponto de vista do negócio.	
Entradas	
Documento de requisitos e estimativas iniciais	
Descrição	
Nesta atividade, o gerente de projeto, com base nas documentações geradas até o momento, deve reunir com o cliente para analisar a viabilidade operacional, de custo e de prazo para atendimento do projeto.	
Saída	
Análise de viabilidade realizada pelo cliente	

Gerente de Projeto

11. Elaborar cronograma inicial	Peso: 2
Objetivo	
Elaborar cronograma de atendimento das fases do projeto	
Entradas	
Estimativas iniciais de custo e prazo	
Descrição	
O gerente de projeto, em conjunto com a equipe técnica do projeto, deve especificar o cronograma inicial do projeto, com base na estimativa inicial do projeto. Este cronograma contempla os prazos para a condução das fases do projeto, com foco até o final do planejamento. Os prazos para as demais fases pode ser estimado.	
Saída	
Cronograma inicial elaborado	

Gerente de projeto

21. Realizar reunião de <i>Kickoff</i> do projeto	Peso: 2
Objetivo	

Apresentar aos envolvidos no projeto as informações produzidas e obter o comprometimento para a continuidade do projeto
Entradas
Documento de requisitos, termo de abertura do projeto, documento de viabilidade do projeto.
Descrição
O gerente de projeto irá convocar todos os recursos humanos alocados para a execução do projeto e apresentar todas as informações geradas até o momento na fase de iniciação.
Saída
Reunião de <i>Kickoff</i> realizada

Gerente de projeto

13. Analisar marco da iniciação	Peso: 1
Objetivo	
Avaliar as atividades da fase de iniciação	
Entradas	
Documentação e registros da fase de iniciação	
Descrição	
O gerente de projeto deve reunir com equipe técnica para realizar análise das atividades ao longo da iniciação (pontos fortes, pontos fracos e oportunidades de melhorias), que servirão de base para possíveis ajustes nas próximas fases.	
Saída	
Marco de iniciação analisado e informações acerca das lições aprendidas nessa fase inseridas <i>Wiki</i> no Redmine.	

6.2. PLANEJAMENTO

Gerente de projeto

14. Elaborar EAP do projeto	Peso: 2
Objetivo	
Elaborar estrutura analítica do projeto com base nos requisitos do projeto	
Entradas	
Documentação gerada na fase de iniciação	
Descrição	
O gerente de projeto, baseado nas documentações geradas na fase de iniciação, elaborar a estrutura analítica do processo.	
Saída	
Estrutura Analítica do Projeto elaborada	

Gerente de projeto

15. Elaborar plano de riscos	Peso: 2
Objetivo	
Identificar os riscos associados ao desenvolvimento do projeto	
Entradas	
Documentação produzida	
Descrição	
O gerente de projetos deve identificar e planejar o tratamento dos riscos técnicos, operacionais e de negócio que podem afetar o desenvolvimento do projeto.	
Saída	
Plano de riscos elaborado	

Gerente de projeto

16. Planejar aquisições	Peso: 3
Objetivo	
Executar o processo de contratação de TI para proceder uma aquisição necessária para o atendimento do projeto	
Entradas	
Especificações do projeto	
Descrição	
Esta atividade deve ser executada quando a equipe constatar que a solução requerida não pode ser desenvolvida por nenhum fornecedor que preste serviço ao Banpará	
Saída	
Processo de contratação e TI executado e solução adquirida	

Gerente de projetos

17. Elaborar plano de custos	Peso: 3
Objetivo	
Planejar os custos do projeto	
Entradas	
Levantamentos e estimativas realizadas até o momento	
Descrição	
Com base nas documentações geradas, o gerente de projetos deve planejar os custos do projeto, definindo uma forma de gerenciá-los ao longo do ciclo de vida do projeto.	
Saída	
Plano de custos do projeto elaborado	

Gerente de projeto

18. Elaborar cronograma detalhado	Peso: 3
Objetivo	
Definir os prazos e responsáveis pela execução das atividades necessárias para a conclusão do projeto	
Entradas	
EAP Operacional e Funcional	
Descrição	
O gerente de projetos deve expandir as atividades definidas no cronograma inicial e mapear os prazos e responsáveis pela execução das atividades do projeto até sua conclusão.	
Saída	
Cronograma detalhado	

Gerente de projetos

19. Elaborar plano de testes	Peso: 2
Objetivo	
Gerar um planejamento para a realização dos testes	
Entradas	
Especificação de requisitos	
Descrição	
Baseado na documentação gerada, o gerente de projetos deve reunir com o Analista de Requisitos e gerar um planejamento para a realização dos testes, que deve conter as estratégias de testes, o ambiente a ser configurado, os responsáveis, escopo e outras informações existentes no plano de testes	

Saída
Plano de testes elaborado

Gerente de projeto

20. Elaborar o plano do projeto	Peso: 2
Objetivo	
Consolidar as informações requeridas no plano do projeto	
Entradas	
Documentação produzida até fase de planejamento	
Descrição	
O gerente de projeto deve mapear toda a documentação requerida pelo plano e consolidar no documento	
Saída	
Plano do projeto elaborado	

Gerente de projeto

21. Revisar o plano do projeto	Peso: 2
Objetivo	
Verificar se é necessária alguma atualização do plano de projeto, projetado anteriormente.	
Entradas	
Plano do projeto	
Descrição	
O gerente de projeto, de posse de plano de projeto definido, deve reunir com todos os envolvidos tecnicamente no projeto para apresentar e revisar as premissas e restrições para a execução do projeto;	
Saída	
Plano de projeto revisado	

Analista de requisitos

22. Detalhar Requisitos	Peso: 3
Objetivo	
Especificação dos requisitos	
Entradas	
Documento de requisitos	
Descrição	
O analista de requisitos deve especificar os requisitos, com base nas informações levantadas, além da descrição detalhada de todas as integrações do sistema.	
Saída	
Especificação de requisitos elaborada	

Arquiteto de sistemas

23. Definir a arquitetura do Sistema	Peso: 3
Objetivo	
Definir a arquitetura necessária para atendimento do projeto	
Entradas	
Especificação de requisitos	
Descrição	
O arquiteto de sistemas deve especificar a arquitetura do projeto com base nas informações previamente definidas.	

Saída
PLA detalhado elaborado

Analista de requisitos

24. Projetar testes	Peso: 2
Objetivo	
Projetar os testes no sistema que será desenvolvido	
Entradas	
Documento de identificação dos requisitos	
Descrição	
O analista de requisitos deve descrever os casos e cenários de testes que nortearão os testes no sistema desenvolvido.	
Saída	
Cenários de teste elaborados	

Gerente de projeto

25. Validar e divulgar as documentações geradas durante a fase de planejamento	Peso: 3
Objetivo	
Validar e divulgar os artefatos gerados na fase de planejamento	
Entradas	
Artefatos gerados na fase de planejamento	
Descrição	
O gerente de projeto deve validar com todos os envolvidos tanto tecnicamente quanto em negócio, os artefatos gerados na fase de planejamento.	
Saída	
Documentos validados e divulgados aos membros da equipe de projeto	

Gerente de projeto

26. Analisar marco do planejamento	Peso: 1
Objetivo	
Avaliar as atividades realizadas durante a fase de planejamento	
Entradas	
Documentação e registros da fase de planejamento	
Descrição	
Reunir a equipe para avaliar a fase de planejamento (pontos fortes, pontos fracos e oportunidades de melhorias)	
Saída	
Marco de planejamento analisado e lições aprendidas adicionadas na Wiki do Redmine criada para esse fim.	

17.

6.3. EXECUÇÃO

27. Demandar desenvolvimento ao fornecedor	Peso: 3
Objetivo	
Implementar a solução especificada	
Entradas	
Especificações de requisitos e arquitetura detalhadas até a fase de planejamento	

Descrição
O gerente de projeto deve solicitar o desenvolvimento para o fornecedor de cada requisito listado na EAP funcional.
Saída
Desenvolvimento demandado ao fornecedor. Será executado o processo de software do fornecedor

Gerente de projeto

28. Realizar <i>report</i> ao cliente	Peso: 2
Objetivo	
Manter o cliente informado sobre o andamento do projeto	
Entradas	
Report dos fornecedores e registros sobre o andamento do projeto	
Descrição	
Periodicamente, o gerente de projeto deve gerar o documento de <i>Status Report</i> e encaminhar ao cliente, dando visibilidade sobre o andamento da execução das atividades do projeto. É uma atividade que deve ser executada ao longo do projeto, mas, principalmente, na fase de execução quando a interação com o cliente é menor.	
Saída	
Status report gerado e enviado ao cliente	

Gerente de projeto

29. Testar o resultado do desenvolvimento	Peso: 3
Objetivo	
Verificar se o software foi desenvolvido conforme especificações técnicas e de negócio	
Entradas	
Resultado da execução do processo de software do fornecedor e plano de testes	
Descrição	
O gerente de projeto, em conjunto com o analista de requisitos, deve testar as funcionalidades de software desenvolvido, aplicando o roteiro de testes definido.	
Saída	
Software testado e relatório de testes elaborado	

Gerente de projeto

30. Homologar o software desenvolvido	Peso: 2
Objetivo	
Validar junto ao cliente se os requisitos do projeto foram desenvolvidos conforme especificados	
Entradas	
Software desenvolvido, roteiro e relatório de testes	
Descrição	
O gerente de projeto e a equipe técnica devem conduzir homologações com o cliente, tendo como base os projetos de testes definidos	
Saída	
Software homologado e apto a ser implantado em produção	

Gerente de projeto

31. Analisar marco da Execução	Peso: 1
Objetivo	
Avaliar as atividades da fase de execução	
Entradas	
Documentação e registros gerados durante a fase de execução do projeto	
Descrição	
Reunir a equipe para avaliar a fase de execução (pontos fortes, pontos fracos e oportunidades de melhorias). Esses registros servem para possíveis ajustes nas próximas fases	
Saída	
Marco de execução analisado e informações sobre as lições aprendidas adicionadas na Wiki no Redmine criada para esse fim.	

6.4. ENCERRAMENTO

Gerente de Projeto

32. Realizar o planejamento da implantação	Peso: 2
Objetivo	
Planejar o processo de implantação	
Entradas	
Solução testada e homologada, independente de ter sido concebida através de desenvolvimento interno ou adquirida pelo processo de contratação de TI.	
Descrição	
Gerente de Projetos deve, juntamente com o Fornecedor, descrever as etapas de planejamento para a implantação do produto previamente homologado pelo cliente.	
Saída	
Plano de implantação elaborado	

Gerente de projeto

33. Implantar em produção	Peso: 3
Objetivo	
Executar o plano de implantação	
Entradas	
Plano de implantação	
Descrição	
O gerente de projeto deve executar/acompanhar, juntamente com a equipe técnica, articulando-se com as demais áreas envolvidas, as atividades previstas no plano de implantação.	
Saída	
Solução desenvolvida implantada	

Gerente de projeto

34. Validar implantação	Peso: 3
Objetivo	
Validar se a implantação foi feita definida e	
Entradas	
Sistema implantado em produção	
Descrição	
O gerente de projeto deve avaliar se todas as demandas do plano de implantação foram realizados de maneira correta e completa, além de verificar se o produto obedece a todas as premissas e restrições.	
Saída	

Implantação validada

Gerente de projeto

35. Transferir a gestão para a equipe de sustentação	Peso: 3
Objetivo	
Formalizar o repasse para a equipe de sustentação	
Entradas	
Etapas de implantação e validação concluídas	
Descrição	
O gerente de projeto deve reunir toda a documentação definida como necessária para a sustentação e vincular ao ticket no Redmine	
Saída	
Documentação validada e software repassado à equipe de sustentação	

Gerente de projeto

36. Encerrar o projeto	Peso: 2
Objetivo	
Dar conhecimento a todos sobre o encerramento do projeto	
Entradas	
Validações tanto técnicas quanto de negócio	
Descrição	
O gerente de projeto deve convocar uma reunião com todos os recursos humanos envolvidos no projeto para celebrar o encerramento do projeto	
Saída	
Projeto encerrado	

Gerente de projeto

37. Analisar o marco de encerramento	Peso: 2
Objetivo	
Avaliar as etapas de encerramento	
Entradas	
Documentação e registros durante a etapa de encerramento	
Descrição	
Reunir a equipe para avaliar a fase de encerramento (pontos fortes, pontos fracos e oportunidades de melhorias)	
Saída	
Marco de encerramento analisado, informações sobre lições aprendidas inseridas na Wiki do Redmine criada para esse. Em seguida, o projeto fechado no Redmine	

ADENDO VI - A - ORDEM DE SERVIÇO – SUSTENTAÇÃO / SOBREAISO

 Banpará	BANCO DO ESTADO DO PARÁ S/A DITEC – Diretoria de Tecnologia SUEM - Superintendência de Desenvolvimento e Melhoria em TI		Empresa/Contrato: <i>Fornecedor/Nº Contrato</i>
			Numero OS: <i>Nº demanda (Crewell ou Processmaker)</i>
	ORDEM DE SERVIÇO (OS)		Data OS: <i>dd/mm/aaaa</i>
 ORDEM DE SERVIÇO SUSTENTAÇÃO / CONSULTORIA / SOBREAISO			
Nº Contrato:		Data/Hora Solitação:	
Contratada:		Data/ Hora do atendimento:	
Solicitante:		Setor:	Tel:
Responsável Contratada:			Tel:
<input type="checkbox"/> Instalação	<input type="checkbox"/> Treinamento	<input type="checkbox"/> Corretiva No. Chamado ()	<input type="checkbox"/> Outro:
<input type="checkbox"/> Consultoria:			
Descrição da Atividade:			
Atividade concluída com sucesso (aceite) <input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO			
Data/Hora ____/____/____ ____:____ _____ Nome solicitante Contratante		Data/Hora ____/____/____ ____:____ _____ Nome Gerente da fiscalização	
Data/Hora ____/____/____ ____:____ _____ Responsável Contratada			

18.

19.

ADENDO VI - B - ORDEM DE SERVIÇO PROJETOS

1. RESPONSÁVEIS				
Identificação	Matrícula	Superintendência/Gerência	Nome Completo	Assinatura
Fiscal Técnico (GP):				
Gestor Demandante:				

2. TIPO DA ORDEM DE SERVIÇO		
<input type="checkbox"/> Projeto de Desenvolvimento de Sistemas	<input type="checkbox"/> Projeto de Melhoria/Customização de Sistemas	<input type="checkbox"/> Manutenção
<input type="checkbox"/> Licenciamento Mensal	<input type="checkbox"/> Documentação de Sistema	

3. SOBRE OS SERVIÇOS <i>(Anexar especificações necessárias conforme detalhado no processo de trabalho)</i>
Nome:
Descrição:
Ao funcionário do Banpará solicitante e responsável pelo acompanhamento das atividades supracitadas: A Ordem de Serviço (OS) autoriza o fornecedor a iniciar o serviço solicitado, em caso de projetos, a fase de iniciação.

4. CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS/PRODUTOS

5. CIENTE DO RESPONSÁVEL PELOS SERVIÇOS (Preposto da Contratada)	Data	Assinatura

6. OBSERVAÇÕES

7. AUTORIZAÇÃO	
Gerente (Área de Tecnologia) rubrica	Gerente (Área Demandante) rubrica
Superintendente (Área de Tecnologia) rubrica	Superintendente (Área Demandante) rubrica

ADENDO VII - TERMO DE ACEITE DE ATIVIDADE

	BANCO DO ESTADO DO PARÁ S/A DITEC – Diretoria de Tecnologia	Empresa/Contrato:	<i>Fornecedor/Nº Contrato</i>	
			Ordem de Serviço:	<i>Nº demanda (Crewell ou Processmaker)</i>
	Termo de Aceite de Atividade (TA)	Data Aceite:	<i>dd/mm/aaaa</i>	

1. DECLARAÇÃO

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

2. TIPO DA ORDEM DE SERVIÇO

Projeto de Desenvolvimento de Sistemas
 Projeto de Melhoria/Customização de Sistemas
 Manutenção
 Licenciamento Mensal
 Documentação de Sistema

3. REFERENCIA DA ORDEM DE SERVIÇO:

--

4. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO:

--

Valor do PF (R\$):

Tamanho Funcional do Projeto (PF):

Tamanho Funcional da Iteração (PF):

Fase(s):	Iniciação (5%)	Planejamento 35%	Execução (50%)	Encerramento (10%)	Total do TA (100%)
Qtda. de PF:					
Valor (R\$):					

Ao funcionário do Banpará responsável pelo acompanhamento das atividades supracitadas:

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

5. RESPONSÁVEIS PELA ENTREGA

Identificação	Matrícula	Nome	Assinatura
Responsável Técnico (GP ou Analista):			
Responsável Técnico (Gerente):			
Responsável Técnico (Fornecedor):			
Responsável Técnico (Arquiteto) ¹ :			
Responsável Demandante (Gestor) ² :			

¹ Assinatura necessária somente para demandas de **integração** (SOA, interfaces)

² Assinatura necessária apenas para entrega da fase de **encerramento**.

ADENDO VIII – PLANILHA DE PREÇOS PARA PROPOSTA

MODELO DE PLANILHA DE PREÇOS

(A) Equipe Fixa:

Item	Serviço	Descrição	Valor Unitário (1)	Quantidade de Recursos (2)	Valor Mensal(3) = (1) * (2)	Valor Total Anual = (3) * 12
A	Serviços de suporte técnico especializado, além de desenvolvimento de novas funcionalidades.	Coordenador	R\$-XXXX	1	R\$ XXXX	R\$ XXXX
		Analista / Desenvolvedor	R\$ XXXX	6	R\$ XXXX	R\$ XXXX
		Analista de Teste	R\$-XXXX	1	R\$ XXXX	R\$ XXXX
		Analista Documentador	R\$ XXXX	1	R\$ XXXX	R\$ XXXX
		Arquiteto de Software	R\$ XXXX	1	R\$ XXXX	R\$ XXXX
Valor Total para a equipe fixa (A)					R\$ XXXX	

(B) Pontos de Função:

Item	Serviço	Valor Unitário (1)	Quantidade (2)	Valor Total Anual = (1) * (2)
B	Desenvolvimento e/ou customização de funcionalidades novas ou existentes em regime de Fabrica de Software, quando solicitado pelo Banpará a ser pago através de Pontos de Função.	R\$ XXXX	5.000	R\$ XXXX
Valor Total anual de Pontos de Função (B)				R\$ XXXX

(C) Consultoria:

Item	Serviço	Descrição	Valor Unitário (1)	Quantidade de Horas (2)	Valor Total Anual = (1) * (2)
C	Consultoria Tecnológica (Sistema Operacionais e demais integrantes para o funcionamento adequado dos sistemas) e de negócio para os módulos que compõem a Solução.	Consultor Tecnológico	R\$-XXXX	2.000	R\$ XXXX
	Consultoria em Banco de Dados para análise, avaliação de desempenho, propor melhorias, criação	Consultor de Banco de Dados	R\$ XXXX	1.000	R\$ XXXX

	(tabelas, índices, estruturas de dados, etc.), correção, perfectiva, adaptação, evolução do banco de dados do sistema e/ou integração com outros legados.				
Valor Total para a equipe fixa (C)					R\$ XXXX

(D) Sobreaviso:

Item	Serviço	Valor Mensal (1)	Valor Anual = (1) * 12
D	Serviço de Suporte Técnico 24x7x365	R\$ XXXX	R\$ XXXX
Valor Total Anual (D)			R\$ XXXX

(E) Cadastro de Reserva

Item	Serviço	Descrição	Valor Unitário (1)	Quantidade e Recursos de (2)	Valor Mensal(3) = (1) * (2)	Valor Total Anual = (3) * 12
E	Serviços de suporte técnico especializado, manutenções, documentação, além de desenvolvimento de novas funcionalidades	Analista / Desenvolvedor	R\$ XXXX	3	R\$ XXXX	R\$ XXXX
		Analista de Teste	R\$ XXXX	1	R\$ XXXX	R\$ XXXX
		Analista Documentador	R\$ XXXX	1	R\$ XXXX	R\$ XXXX
		Gerente de Projeto	R\$ XXXX	1	R\$ XXXX	R\$ XXXX
Valor Total para a equipe fixa (E)					R\$ XXXX	

(F) Totalizador

Item	Descrição	Valor Total Anual
A	Equipe Fixa	R\$ XXXX
B	Pontos de Função	R\$ XXXX
C	Consultoria	R\$ XXXX
D	Sobreaviso	R\$ XXXX
E	Cadastro de Reserva	R\$ XXXX
Valor Global = A + B + C + D + E		R\$ - XXXXX

ADENDO IX – MODELO DE ATESTADO E DECLARAÇÕES DE CAPACIDADE TÉCNICA

INSTRUÇÕES GERAIS:

1. As declarações deverão ser emitidas em papel timbrado do Licitante, devendo conter o nome, cargo/função, CPF, dados do documento de identidade e o telefone e e-mail de contato do(s) seu(s) representante(s) legal(is), o(s) qual(is) deverá(ão) constar da indicação a ser apresentada no envelope da fase de habilitação, conforme mencionado no Edital;

Os atestados deverão ser emitidos:

- 1.1. Por empresas privadas brasileiras ou órgãos ou entidades da Administração Pública direta ou indireta; e
 - 1.2. Em papel timbrado do Atestante, devendo conter nome, cargo/função, CPF, dados do documento de identidade e o telefone e e-mail de contato do seu representante, ou qualquer outra forma de que a CONTRATANTE possa se valer para estabelecer contato;
 - 1.3. No caso de apresentação de documentos emitidos no exterior, estes deverão ser traduzidos por tradutor juramentado.
2. Os modelos de atestados e declarações foram inseridos no Edital com o objetivo de padronizar as informações apresentadas, facilitar os trabalhos de análise e julgamento pela Comissão de Licitação e evitar que os licitantes sejam inabilitados em razão de falhas ou insuficiência nas informações indicadas. Caso sejam apresentados documentos em formatação diversa, estes deverão contemplar as informações mínimas necessárias à comprovação das exigências para efeitos de habilitação e contratação.
3. Será permitida a apresentação de atestados fornecidos por mais de uma empresa, em que a soma dos serviços individuais de cada atestado alcancem a totalidade do volume/serviços solicitados nos itens 4, 5, 6 e 7, preferencialmente, no período de até 5 (cinco) anos antes, a partir da publicação do edital.
4. **O atestado referente a prestação de serviço de manutenção/sustentação em sistemas bancários relacionados ao objeto deste termo de referência (item 1.1), com comprovação mínima de 3 (três) anos de experiência.**
5. **O atestado referente a sobreaviso no formato 24x7x365 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana e trezentos e sessenta e cinco dias por ano) em sistemas bancários relacionados ao objeto deste termo de referência (item 1.1) devendo ter no mínimo 3000 (três mil) horas no ano.**
6. **O atestado referente a serviços prestados em relação a Pontos de Função deverá ter no mínimo 2500 (dois mil e quinhentos) pontos de função em sistemas bancários relacionados ao objeto deste termo de referência (item 1.1).**
7. **O atestado referente a serviços prestados em relação as Consultoria tecnológica e negócio e Banco de dados deverão ter, respectivamente, no mínimo 700 (setecentas) e 400 (quatrocentas) horas em sistemas bancários relacionados ao objeto deste termo de referência (item 1.1).**
8. Os atestados e declarações solicitados no Edital que não tiverem modelo definido neste Anexo deverão ser elaborados em formato livre seguindo as mesmas instruções gerais do item acima.

MODELO 1 - ATESTADO DE EXPERIÊNCIA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS REFERENTES AO OBJETO DESTE TERMO DE REFERÊNCIA (ITEM 1.1) – PONTO DE FUNÇÃO

Referência: **Pregão Eletrônico nº XX/20XX - BANPARÁ**

Data: _____

Empresa Licitante: _____

CNPJ: _____

ATESTAMOS, para fins de comprovação junto ao Banco do Estado do Pará S.A. – BANPARÁ S.A., que a empresa acima referida executou ou vem executando serviços de desenvolvimento/manutenção em sistemas de informática similar com o objeto da licitação, nos termos **DO OBJETO DO TERMO DE REFERÊNCIA (ITEM 1.1)** do Edital Nº **XXXXXX/XXXX**, num total de (*quantidade por extenso*) de Pontos de Função executados.

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

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

Representante da Empresa Atestante:

Nome:

Cargo / Função:

CPF:Telefone:.....

E-mail:

Documento de Identidade (número,data,emissor):

OBS.:

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

MODELO 2 - ATESTADO DE EXPERIÊNCIA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS REFERENTES AO OBJETO DESTES TERMO DE REFERÊNCIA (ITEM 1.1) – CONSULTORIA

Referência: **Pregão Eletrônico nº XX/20XX - BANPARÁ**

Data: _____

Empresa Licitante: _____

CNPJ: _____

ATESTAMOS, para fins de comprovação junto ao Banco do Estado do Pará S.A. – BANPARÁ S. empresa acima referida executou ou vem executando serviços de desenvolvimento/manutenção, consultoria tecnológica e/ou Banco de dados em sistemas de informática similar com o objeto da licitação, de acordo com **O OBJETO DO TERMO DE REFERÊNCIA (ITEM 1.1)** do edital N° **XXXXXX/XXXX**, num total de (quantidade por extenso) de horas executados em consultoria Tecnológica, e/ou num total de (quantidade por extenso) de horas executados em consultoria de Banco de dados de acordo com especificado no termo de referência.

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

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

Representante da Empresa Atestante:

Nome:

Cargo / Função:

CPF:Telefone:.....

E-mail:

Documento de Identidade (número,data,emissor):

OBS.:

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

MODELO 3 - ATESTADO DE EXPERIÊNCIA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS REFERENTES AO OBJETO DESTE TERMO DE REFERÊNCIA (ITEM 1.1) – SOBREAviso

Referência: **Pregão Eletrônico nº XX/20XX - BANPARÁ**

Data: _____

Empresa Licitante: _____

CNPJ: _____

ATESTAMOS, para fins de comprovação junto ao Banco do Estado do Pará S.A. – BANPARÁ S.A., que a empresa acima referida executou ou vem executando Sobreaviso em sistemas de informática similar em ambiente bancário num total de (quantidade por extenso) de horas no formato 24x7x365 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana e trezentos e sessenta e cinco dias por ano), de acordo com **O OBJETO DO TERMO DE REFERÊNCIA (ITEM 1.1)** do Edital Nº **XXXXXX/XXXX.**

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

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

Representante da Empresa Atestante:

Nome:

Cargo / Função:

CPF:Telefone:.....

E-mail:

Documento de Identidade (número,data,emissor):

OBS.:

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

MODELO 4 - MODELO DE ATESTADO OU DECLARAÇÃO DE CAPACIDADE TÉCNICA REFERENTES AO OBJETO DESTES TERMO DE REFERÊNCIA (ITEM 1.1)

Atestamos, a pedido da interessada e para fins de prova, aptidão de desempenho e atestado de execução, que a empresa [nome da empresa prestadora de serviços, em negrito], inscrita no CNPJ sob o nº 00.000.000/0001-00, estabelecida na Rua, nº....., bairro, na cidade de, Estado de, prestou serviços à [nome da empresa contratante, em negrito], CNPJ nº 00.000.000/0001-00, de [descrição dos serviços prestados, especificando o prazo de execução, o valor do contrato e o número da Nota Fiscal].

Registramos, ainda, que as prestações dos serviços acima referidos apresentaram bom desempenho operacional, tendo a empresa cumprido fielmente com suas obrigações, nada constando que a desabone técnica e comercialmente, até a presente data.

[cidade], em XX de XXXX de 201X.

Assinatura e carimbo do emissor
(com nº de matrícula ou do CPF)
telefone de contato e e-mail

Observação: este documento deve ser emitido em papel timbrado que identifique o emissor.

Referência: **Pregão Eletrônico nº XX/20XX - BANPARÁ**

Data: _____

Empresa Licitante: _____

CNPJ: _____

ATESTAMOS, para fins de comprovação junto ao Banco do Estado do Pará S.A. – BANPARÁ S.A., que a empresa acima referida executou ou vem executando serviços de desenvolvimento/manutenção em sistemas de informática similar em ambiente bancário, num total de (quantidade por extenso) mês(es)/ano no formato 24x7x365 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana e trezentos e sessenta e cinco dias por ano), de acordo com **DO OBJETO DO TERMO DE REFERÊNCIA (ITEM 1.1)** do Edital Nº **XXXXXX/XXXX**.

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

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

Representante da Empresa Atestante:

Nome:

Cargo / Função:

CPF:Telefone:.....

E-mail:

Documento de Identidade (número,data,emissor):

OBS.:

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

ADENDO X - RECURSOS HUMANOS, PERFIL, FORMAÇÃO E EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL.

RECURSOS HUMANOS

A CONTRATADA deverá alocar os seguintes recursos técnicos nas instalações do Banpará e/ou em instalações próprias com acesso remoto, dispostos conforme abaixo:

- a) 1 (um) Coordenador;
- b) até 6 (seis) Analistas desenvolvedores;
- c) 1 (um) Analista de teste;
- d) 1 (um) documentador;
- e) 1 (um) Arquiteto de Software

A critério do CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá disponibilizar os seguintes recursos técnicos, sobre demanda, dispostos conforme abaixo:

- a) até 1 (um) consultor de Banco de Dados;
- b) até 1 (um) consultor tecnológico;

A critério do CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá disponibilizar, sobre demanda, os seguintes recursos técnicos nas instalações do Banpará ou em instalações próprias com acesso remoto para compor o cadastro de reserva, dispostos conforme abaixo:

- a) até 3 (três) Analistas desenvolvedores;
- b) até 1 (um) Analista de teste;
- c) até 1 (um) Analista documentador;
- d) até 1 (um) gerentes de projetos;

Com o objetivo de mitigar os riscos inerentes às atividades executados por profissionais inexperientes ou mal qualificados, a CONTRATANTE indicará a formação e experiência mínima exigida para aqueles da CONTRATADA que estiverem envolvidos na execução dos serviços contratados.

Todos os profissionais envolvidos na execução dos serviços, tanto in loco da CONTRATANTE como na sede da CONTRATADA, deverão possuir a formação e experiência mínima exigida.

A CONTRATADA deverá atender e manter durante a vigência do contrato as especificações contidas neste edital.

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.

Colocar, nos prazos contratados, os profissionais à disposição da CONTRATANTE para execução dos serviços;

Disponibilizar a CONTRATANTE e manter atualizada a relação nominal dos profissionais, para efeito de controle de acesso, controle de perfil e experiência Profissional de acordo com o **ADENDO XI – TERMO DE CREDENCIAMENTO DE FUNCIONÁRIOS DA CONTRATADA**, quais os funcionários disponibilizados para a

prestação de serviços, quando da ocorrência de serviços de Fábrica de Software, acesso remoto e/ou nas dependências da CONTRATANTE, bem como os currículos profissionais de cada componente que deverá ser aprovado pelo fiscal do contrato quanto as suas credenciais e qualidades técnicas, no prazo máximo de 2 (dois) dias.

A substituição dos funcionários da CONTRATADA de forma definitiva deverá ser oficializada pela CONTRATADA através de carta substituição, **ADENDO XII – TERMO DE SUBSTITUIÇÃO DE FUNCIONÁRIOS DA CONTRATADA**, o currículo deverá ser aprovado pelo fiscal do contrato quanto as suas credenciais e qualidades técnicas para a substituição, no prazo máximo de 2 (dois) dias, sem comprometimento da Fatura da CONTRATADA. Desde que o funcionário indicado pela CONTRATADA esteja dentro dos critérios de perfil indicado no termo de referência. Caso o funcionário indicado pela CONTRATADA não esteja dentro do perfil profissional esperado pela CONTRATANTE e o prazo seja superior a 2 (dois) dias de afastamento iniciará imediatamente o abatimento do posto retroativo a ausência da vaga. Sendo o abatimento realizado da seguinte forma:

Desconto Posto (DP) = (Valor Posto (VP) / 30 dias) * Dias Ausentes Posto (DAP)

EX: DP= (R\$ 12.000,00/30) * 5 = R\$ 2.000,00

Valor do Posto na Fatura = R\$ 12.000,00 - R\$ 2.000,00 = R\$10.000,00

A Substituição dos funcionários quando da ausência por férias ou demais licenças e afastamentos legais for superior a 2 (dois) dias, deverá ser oficializada pela CONTRATADA através de carta substituição, **ADENDO XII – TERMO DE SUBSTITUIÇÃO DE FUNCIONÁRIOS DA CONTRATADA**, e o currículo deverá ser aprovado pelo fiscal do contrato quanto as suas credenciais e qualidades técnicas para a substituição, no prazo máximo de 2 (dois) dias, sem comprometimento da Fatura da Contratada, devendo substituir o funcionário com a mesma qualidade, e que a prestação de serviço não fique comprometida, a não substituição implicará no abatimento da fatura da Contratada pelos dias não trabalhados. Devendo o funcionário indicado pela CONTRATADA esteja dentro dos critérios de perfil indicado no termo de referência. Caso o funcionário indicado não esteja dentro do perfil profissional esperado da CONTRATANTE e o prazo seja superior a 2 (dois) dias de afastamento iniciará imediatamente o abatimento do posto retroativo a ausência da vaga. Sendo o abatimento realizado da seguinte forma:

Desconto Posto (DP) = (Valor Posto (VP) / 30 dias) * Dias Ausentes Posto(DAP)

EX: DP= (R\$ 12.000,00/30) * 5 = R\$ 2.000,00

Valor do Posto na Fatura = R\$ 12.000,00 - R\$ 2.000,00 = R\$10.000,00

O aceite da CONTRATANTE referente a qualificação profissional se dará nas duas vias do ADENDO XIII – Termo de Credenciamento de Funcionários da Contratada ou **ADENDO XII – TERMO DE SUBSTITUIÇÃO DE FUNCIONÁRIOS DA CONTRATADA**, através da assinatura e carimbo do fiscal do contrato e/ou Gestor do contrato, ficando uma via com a CONTRATANTE e a outra com a CONTRATADA.

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

Como condição de contratação, o licitante vencedor deverá comprovar as qualificações previstas para os profissionais exigidos no item **Recursos Humanos**, em seus respectivos quantitativos definidos, bem como, o vínculo da empresa com todos os profissionais indicados para compor essa equipe, devendo a comprovação do vínculo ser realizada por uma das seguintes formas:

- a) Apresentação da cópia autenticada da CTPS – Carteira de Trabalho e Previdência Social – demonstrando o vínculo empregatício entre a empresa licitante e o profissional;
- b) Apresentação da cópia autenticada do contrato social, e/ou alteração e/ou consolidação, demonstrando o vínculo societário entre a empresa licitante e o profissional (sócio);
- c) Apresentação da cópia autenticada do contrato de prestação de serviço com firma reconhecida em cartório competente, mantido entre a empresa licitante e o profissional.

PERFIL, FORMAÇÃO E EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL.

Perfil
Gerente de Projetos
Atribuição
<p>Profissional responsável pela coordenação geral do projeto orientando esforços de trabalho necessário para a entrega conforme as especificações definidas pela CONTRATANTE.</p> <p>Gerar artefatos pertinentes a cada processo.</p> <p>Coordenar as fases do projeto de acordo com o processo definido.</p> <p>Estimar custos, recursos e duração do projeto.</p> <p>Gerenciar a comunicação do projeto.</p> <p>Responsável por estabelecer e implementar processos de gerenciamento de projetos de acordo com as metodologias e processos definidos pela CONTRATANTE, visando garantir que os projetos sejam entregues no prazo, dentro do orçamento, de acordo com os recursos e em conformidade com padrões de qualidade definido pela CONTRATANTE.</p> <p>Conhecimento de ferramentas para modelagem visual, rastreabilidades e controle de versionamento.</p> <p>Levantar requisitos, riscos e impactos dos projetos.</p>
Formação
<p>Nível superior completo em Ciências da Computação ou Engenharia da Computação ou Tecnólogo em Processamento de Dados ou na área de Tecnologia da Informação, ou Engenharia, com Pós-graduação em Gestão de Projetos com carga-horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, comprovado mediante diploma e/ou certificado fornecido por instituição reconhecida pelo Ministério da Educação.</p>
Experiência Profissional
<p>06 (seis) anos em Tecnologia da Informação, sendo 4 (quatro) anos em gerenciamento de projetos de sistemas de TI, utilizando metodologia ágil ou tradicional e com experiência em desenvolvimento de sistemas Bancários.</p>
Capacitação

Certificação PMP válida ou Pós Graduação em Gerenciamento de Projetos (carga horária mínima 360 horas) ou Certificado Scrum Master ou curso de Scrum Master com carga mínima de 16hs. Curso de levantamento de requisitos, com carga horária mínima de 16 (dezesesseis) horas. Curso de análise de ponto de função, com carga horária mínima de 8 (oito) horas
Conhecimento
Língua inglesa para leitura de textos técnicos, metodologia ágil (SCRUM de preferência), mapeamento de processos de negócios, gerenciamento de projetos, UML, BPM (Business Process Management), Análise em Pontos de Função, GED (Gestão Eletrônica de Documentos), Ferramentas para modelagem visual, rastreabilidades e controle de versionamento.
Qualificações pessoais desejáveis
Boa comunicação, saber resolver problemas, equilíbrio emocional, empatia, trabalhar em equipe, comprometimento, organização e pró-atividade.

Perfil
Coordenador
Atribuição
Capacidade de liderança e habilidade de comunicação.
Facilidade de adaptação em equipes de trabalho.
Visão geral em estrutura de banco de dados.
Conhecimento em Lógica de Programação.
Conhecimento em Microsoft SQL Server 2016 ou Superior.
Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas.
Plataforma Windows 2016 Server ou superior.
Conhecimento do modelo Cliente/ Servidor.
Conhecimento da comunicação TCP/IP.
Responsável por coordenar e gerenciar as ações necessárias ao atendimento dos chamados de sustentação de acordo com os prazos do acordo de níveis de serviços.
Dirigir e acompanhar os esforços de trabalho em uma base diária, identificar as necessidades de recursos para um determinado esforço, realizar avaliação da qualidade.
Coordenar a comunicação com a CONTRATANTE transparecendo o andamento e possíveis problemas verificados;
Coordenar as atividades administrativas necessárias à gestão contratual. Manifestar o recebimento das Ordens de Serviço, indicando a data e horário de seu recebimento.
Responsável por estabelecer e implementar processos para o gerenciamento dos chamados de sustentação / fabrica de software de acordo com as metodologias e

processos definidos pela CONTRATANTE, visando garantir que os serviços sejam executados no prazo e em conformidade com padrões de qualidade definido;

Gerar os relatórios das Ordens de Serviços de atendimento para validação.

Gerar relatórios Semanais e mensais de acordo com o demandado;

Sugerir melhorias na forma do atendimento realizado pela equipe da CONTRATADA;

Profissional responsável pela coordenação geral de pequenos projetos orientando esforços de trabalho necessário para a entrega conforme as especificações definidas pela CONTRATANTE;

Profissional responsável pela gestão administrativa do contrato juntamente com os gestores e os fiscais do Contrato;

Conhecimento de ferramentas para modelagem visual, rastreabilidades e controle de versionamento;

Gerar pareceres técnicos quando solicitado pela CONTRATANTE.

Levantar requisitos, riscos e impactos;

Formação

Nível superior completo em Ciências da Computação ou Engenharia da Computação ou Tecnólogo em Processamento de Dados ou na área de Tecnologia da Informação, ou Engenharia, com Pós-graduação em Tecnologia da Informação com carga-horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, comprovado mediante diploma e/ou certificado fornecido por instituição reconhecida pelo Ministério da Educação.

Experiência Profissional

04 (quatro) anos em gestão de projetos de TI ou gestão de sustentação de sistemas e com experiência em desenvolvimento de sistemas Bancários;

Capacitação

Curso na área de gerenciamento de serviços de TI com carga horária mínima de 40 (quarenta) horas.

Programação Orientada a Objetos com carga horária mínima de 40 (quarenta) horas;

Cursos de Modelagem e Projeto de Banco de Dados com carga horária mínima de 40 (quarenta) horas;

Perfil

Analista Desenvolvedor

Atribuição

Responsável por levantar necessidades e requisitos com a área de negócio para o desenvolvimento de sistemas, analisar os problemas e especificar as melhores soluções.

Manter uma comunicação direta com fornecedores e analistas da CONTRATANTE;

Gerenciar mudanças no sistema após a entrada em produção;

Atualizar as versões de documentos, de códigos-fontes e demais artefatos produzidos a cada alteração nos sistemas, fazendo uso da ferramenta de controle de versão disponibilizada pela CONTRATANTE;

Responsável por recepcionar, analisar e dar tratativas aos chamados de sustentação abertos pelos usuários da CONTRATANTE.

Responsável por traduzir as especificações levantadas com a área de negócio ou de TI para solução, correção, evolução, adaptação do sistema.

Desenvolver as soluções conforme as necessidades levantadas e documentadas.

Desenvolver o sistema projetado de acordo com os Requisitos, Casos de Uso, Escopo e Arquitetura.

Realizar correções no software de acordo com as solicitações de mudanças aprovadas;

Elaborar e entregar a Arquitetura do sistema, caso aplicável.

Elaborar / Gerar modelagem de requisitos (UML).

Conhecimento de ferramentas para modelagem visual, rastreabilidades e controle de versionamento.

Conhecimento em linguagem de Programação orientada objeto, lógica de Programação, desenvolvimento e manutenção de Sistemas.

Conhecimento em SQL Server, .NET, JAVA.

Desenvolvimento de aplicações com Comunicação TCP/IP e socket;

Conhecimento em modelo Cliente/Servidor.

Visão geral em estrutura de banco de dados.

Conhecimento em Lógica de Programação.

Conhecimento em Microsoft SQL Server.

Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas.

Plataforma Windows 2003 Server ou superior.

Conhecimento básico em técnicas de teste de software;

Levantar requisitos, riscos e impactos;

Analisar e descrever riscos do processo de implantação de sistemas.

Gerir e conduzir projetos de softwares desenvolvidos internamente ou com o uso de fábrica.

Instalar, configurar, monitorar e manter ferramentas de desenvolvimento de software, banco de dados e ambiente de sistema.

Promover reuniões técnicas com as áreas de negócio propondo soluções.

Gerar documentações técnicas quando solicitada.

Formação

Nível superior completo em Ciências da Computação ou Engenharia da Computação ou Tecnólogo em Processamento de Dados ou na área de Tecnologia da Informação, ou Engenharia, com Pós-graduação em Análise de sistemas ou Desenvolvimento com carga-horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, comprovado mediante diploma e/ou certificado fornecido por instituição reconhecida pelo Ministério da Educação.

Experiência Profissional

02 (dois) anos em Desenvolvimento ou Análise de sistemas com experiência em desenvolvimento de sistemas Bancários.

Capacitação

Cursos de Análise de requisitos com UML com carga horária mínima de 40 (quarenta) horas;
Programação Orientada a Objetos com carga horária mínima de 40 (quarenta) horas;
Cursos de Modelagem e Projeto de Banco de Dados com carga horária mínima de 40 (quarenta) horas;

Perfil

Analista de Teste

Atribuição

Responsável pelo teste sistemático de forma a identificar e definir os testes necessários;

Monitorar a abrangência dos testes e avaliar a qualidade geral obtida no teste da solução do sistema;

Validar se a solução está tecnicamente íntegra e aderente funcionalmente às especificações funcionais e não-funcionais.

Elaborar cronograma de teste de acordo com a solução, correção, adaptação, evolução sistêmica;

Elaborar teste de estresse e carga de acordo com a solução, correção, adaptação, evolução sistêmica;

Elaboração de roteiro de testes de acordo com a solução, correção, adaptação, evolução sistêmica;

Gerar evidencia de testes realizados de acordo com a solução, correção, adaptação, evolução sistêmica;

Participar das fases de projetos para geração do roteiro de testes quando necessário;

Testes isolados e integrados com os sistemas envolvidos;

Fluxograma de realização de testes quando solicitado pelo CONTRATANTE;

Manter uma comunicação direta com fornecedores e analistas da CONTRATANTE quanto a evolução dos testes;

Gerar versionamento de testes para cada solução;

Ser detalhista, crítico, analítico e capaz de identificar possíveis erros.

Inspecionar código e identificar possíveis melhorias;

Sugerir melhorias com ferramentas e formulários de testes;

Prestar suporte técnico aos sistemas em produção, apoiando na resolução de problemas encontrados;

Prestar esclarecimentos a equipe responsável pela solução sistêmica.

Formação

Nível superior completo em Ciências da Computação ou Engenharia da Computação ou Tecnólogo em Processamento de Dados ou na área de Tecnologia da Informação, ou Engenharia, com Pós-graduação em Tecnologia da Informação com carga-horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, comprovado mediante diploma e/ou certificado fornecido por instituição reconhecida pelo Ministério da Educação.

Experiência Profissional

02 (dois) anos como Analista de Testes ou Gerente de Qualidade de Software.

Capacitação

Cursos de Análise de requisitos com UML com carga horária mínima de 40 (quarenta) horas;

Curso com carga horária mínima de 40 (quarenta) horas de Teste e/ou Qualidade de Software.

Perfil

Analista Documentador

Atribuição

Execução de atividades, relacionadas à documentação de projetos.

Estruturar documentação.

Elaborar relatórios de atendimento padronizado.

Elaborar diversos documentos técnicos.

Enviar os relatórios elaborados para a área gestora de TI.

Preparar manuais de usuários com linguagem fácil para leitura, com exemplos e telas dos módulos.

Ser detalhista, crítico, analítico e capaz de identificar possíveis erros.

Elaboração de manuais (Usuário, Instalação e Configuração e técnico) e documentos técnicos relacionados a sistemas de computadores, conhecendo padrões de formatação.

Atualizar a base de conhecimento com procedimentos relacionados a funções avançadas, cenários específicos e tratamento para erros conhecidos.

Sugerir ferramentas de controle de documentação e versionamento;

Identificar e sugerir melhorias em processos;

Atualização das novidades, mudanças e melhorias incluídas a cada nova versão dos módulos.

Elaboração de treinamentos para usuários finais;

Habilidades organizacionais comprovadas.

Compreender instruções e cumprir com compromissos dentro do prazo.

Disciplina e capacidade de seguir processos e padrões definidos.

Proatividade e autonomia na busca de informações.

Gerar versionamento das documentações;

Sugerir e gerar formulários para soluções sistêmicas;

Prestar esclarecimentos a equipe responsável pela solução sistêmica.

Criação e revisão de documentos referentes a softwares.

Conhecimento de Técnicas de Teste de Software

Produção de vídeos-treinamento (roteiro, gravação e edição do conteúdo) para a área de educação corporativa ou treinamentos.

Formação

Nível superior completo em Ciências da Computação ou Engenharia da Computação ou Tecnólogo em Processamento de Dados ou na área de Tecnologia da Informação, ou Engenharia, com Pós-graduação em Tecnologia da Informação com carga-horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, comprovado mediante diploma e/ou certificado fornecido por instituição reconhecida pelo Ministério da Educação.

Experiência Profissional

02 (dois) anos como Documentador Técnico

Capacitação
Cursos de Análise de requisitos com UML com carga horária mínima de 40 (quarenta) horas; Curso de língua portuguesa com carga horária mínima de 20 (vinte) horas;
Perfil
Arquiteto de Software
Atribuição
Facilitar e colaborar com a decisão dos envolvidos do projeto, fornecendo informações e alinhando-as com os objetivos gerais. Definir a estrutura e a forma do software. Criar o protótipo de arquitetura da estrutura do software e aplicação, mapeando as questões para o correto desenvolvimento. Definir estratégias, padrões e desenvolver o plano arquitetural para direcionar a construção do software. Garantir que o plano arquitetural contemple os atributos de qualidade do software. Ajudar a garantir que a arquitetura seja aplicada até o final do projeto. Prover liderança e referência técnica. Contribuir com o desenvolvimento de novos conceitos e melhorar as técnicas existentes, visando manter a empresa com a melhor tecnologia de ponta. Escolher as melhores tecnologias a serem utilizadas para determinado cenário. Elaborar relatórios técnicos. Conduzir reuniões técnicas. Manter-se envolvido com todo o processo do projeto, principalmente, com o desenvolvimento.
Formação
Graduação em Engenharia da Computação, Ciência da Computação, Tecnologia em Processamento de Dados, Sistema de Informação, Análise de Sistema ou Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas, comprovado mediante diploma e/ou certificado fornecido por instituição reconhecida pelo Ministério da Educação.
Experiência Profissional
03 (três) anos em desenvolvimento de sistemas e; 02 (dois) anos como arquiteto de software.
Capacitação

Deve possuir pelo menos uma das capacitações:

Curso de Gestão de Projetos ou TI ou Negócios ou; Especialização em arquitetura de software ou Curso de desenvolvimento de sistemas web ou mobile.

Conhecimento

Lógica de programação.

Padrões de projeto.

Padrões arquiteturais.

Arquitetura Orientada a Serviços, API, Microserviços.

Modelagem de dados e requisitos e ferramentas de desenvolvimento de sistemas.

Banco de dados SQL Server 2016 ou Superior.

Plataforma .NET, Java.

Capacidade de gerir projetos.

Inglês intermediário técnico.

Qualificações pessoais desejáveis

Possuir liderança para conduzir o esforço técnico entre várias equipes.

Tomar decisões importantes e fazer com que essas decisões sejam cumpridas à risca.

Orientar-se por metas e pro-atividade com enfoque nos resultados.

Possuir boa comunicação.

Perfil

Consultor em Banco de Dados

Atribuição

Acompanhamento e monitoramento de ações preventivas, corretivas, adaptativas, evolutivas para evitar que o banco de dados fique sem espaço (físico e lógico) e/ou apresente problemas de desempenho;

Acompanhamento da estratégia de segurança de dados e prevenção de falhas possíveis de serem detectadas.

Sugerir ou/e implantação de estratégia de segurança de dados e recuperação de falhas, com montagem de banco para evitar falhas físicas e recuperação com perda mínima de tempo e dados.

Análise de desempenho do Banco de Dados e execução de ajustes objetivando alcançar o melhor desempenho possível.

Análise e identificação de comandos SQL que apresentam problemas e geração de “traces” específicos para análise de comando, indicando os ajustes para o melhor caminho de acesso possível de acordo com a abordagem da otimização.

Planejamento de capacidade de armazenamento com acompanhamento do crescimento da base de dados para que não ocorram paradas no sistema, devido a um estouro de capacidade de objetos, assim como planejar com a devida antecedência eventual necessidade de upgrade.

Reorganização, realocação e redefinição dos objetos visando a diminuição da fragmentação da base de dados ou evento degenerativo de desempenho.

Verificação de autenticação e privilégios de acesso dos usuários do Banco de Dados.

Validação das rotinas de Backup e Recovery do Banco de Dados e aplicações com análises dos Logs.

Migração de instância de um servidor para outro e/ou Migração entre banco de dados e/ou Migração do banco de dados para superior.

Instalação de um novo servidor de Banco de Dados.

Criação de uma instância com cópia da base principal, atualizada automaticamente em períodos regulares (geração semanal para cópia completa) e em períodos configuráveis, de maneira a garantir uma recuperação no caso de catástrofe, com o mínimo de perda de dados e tempo.

Balanceamento de carga.

Melhoria nas rotinas, scripts, índices do banco de dados.

Criação de estruturas de Banco de dados, índices, tabelas, esquemas.

Elaborar relatórios de atendimento.

Prestar esclarecimentos a equipe responsável pela solução sistêmica.

Criação e revisão de documentos referentes a softwares.

Gerar documentações técnicas quando solicitada;

Formação

Nível superior completo em Ciências da Computação ou Engenharia da Computação ou Tecnólogo em Processamento de Dados ou na área de Tecnologia da Informação, ou Engenharia, com Pós-graduação em Banco de Dados com carga-horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, comprovado mediante diploma e/ou certificado fornecido por instituição reconhecida pelo Ministério da Educação.

Experiência Profissional

03 (três) anos como DBA ou AD.

Capacitação

Cursos de Análise de requisitos com UML com carga horária mínima de 40 (quarenta) horas;

Certificação

Microsoft Certified Solutions Expert (MCSE): Data Platform **ou**
Microsoft Certified Solutions Expert (MCSE): Business Intelligence **ou**
Microsoft Certified Solutions Associate (MCSA): SQL 2016 Database Administration **ou**
Microsoft Certified Solutions Associate (MCSA): SQL 2016 Database Development **ou**
Microsoft Certified Solutions Associate (MCSA): SQL 2016 SQL Server 2012/2014

Perfil

Consultor Tecnológico

Atribuição

Responsável por realizar atividades técnicas na área de Tecnologia da Informação.

Levantamento e Concepção.

Entender as necessidades do projeto e identificar soluções tecnológicas.

Elaboração de Plano de Trabalho.

Realização de levantamento e mapeamento de requisitos e funcionalidades do(s) produto(s) tecnológico(s) a serem desenvolvidos.

Levantamento e mapeamento das demandas, requisitos e funcionalidades necessárias, iniciar fase de prototipação e testes de hipóteses para detalhamento do desenvolvimento tecnológico.

Elaboração de modelos de teste das funcionalidades a partir de ferramentas convencionais.

Avaliação dos testes realizados e especificação de requisitos e funcionalidades do(s) produto(s) tecnológico(s) a serem desenvolvidos.

Desenvolvimento tecnológico.

Elaboração de Termos de Referência para contratação do desenvolvimento tecnológico a serem desenvolvidos ou adquiridos, bem como a análise técnica de propostas recebidas.

Gestão e acompanhamento técnico dos contratos de desenvolvimento do(s) produto(s) tecnológico(s) a serem desenvolvidos.

Participação em reuniões periódicas com os demais integrantes da equipe do projeto e outros envolvidos no projeto para estruturação do projeto e de planejamento das ações, programação da produção de material, subsidiar processos de tomada de decisões.

Participação em eventos técnicos e elaboração de documentos síntese.

Realização de visitas a campo.

Acompanhamento e monitoramento de ações preventivas, corretivas, adaptativas, evolutivas para evitar problemas de desempenho ou falhas;

<p>Acompanhamento da estratégia de segurança de dados e prevenção de falhas possíveis de serem detectadas.</p> <p>Determinação e implantação de estratégia de segurança de dados.</p> <p>Análises, identificação e solução de comandos SQL que possam ser melhoradas ou apresentam problemas.</p> <p>Instalação de servidores de aplicação, desenvolvimento e homologação necessária para bom funcionamento das demandas.</p> <p>Melhoria nas rotinas;</p> <p>Elaborar relatórios de atendimento.</p> <p>Proatividade e autonomia na busca de informações.</p> <p>Desenvolvimento de aplicações com Comunicação TCP/IP;</p> <p>Prestar esclarecimentos a equipe responsável pela solução sistêmica.</p> <p>Criação e revisão de documentos referentes a softwares.</p> <p>Conhecimento de Técnicas de Teste de Software;</p> <p>Gerar documentações técnicas quando solicitada;</p>
Formação
<p>Nível superior completo em Ciências da Computação ou Engenharia da Computação ou Tecnólogo em Processamento de Dados ou na área de Tecnologia da Informação, ou Engenharia, com Pós-graduação em Análise de Sistemas com carga-horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas, comprovado mediante diploma e/ou certificado fornecido por instituição reconhecida pelo Ministério da Educação.</p>
Experiência Profissional
<p>03 (três) anos como Analista de sistemas.</p>
Capacitação
<p>Cursos de Análise de requisitos com UML com carga horária mínima de 40 (quarenta) horas; Programação Orientada a Objetos com carga horária mínima de 40 (quarenta) horas; Cursos de Modelagem e Projeto de Banco de Dados com carga horária mínima de 40 (quarenta) horas.</p>
Certificação
<p>Microsoft Certified Solutions Developer (MCSD).</p>

19.1.1.

ADENDO XI – TERMO DE CREDENCIAMENTO DE FUNCIONÁRIOS DA CONTRATADA.

A Empresa XXXXXXXXXXXX, sob o CNPJ XXXXXXXXXXXX, Contrato Nº, Endereço: XXXXXXXX vem, por meio deste Termo, solicitar o CREDENCIAMENTO e liberação de acesso às dependências do BANCO DO ESTADO DO PARÁ S/A, dos seguintes funcionários abaixo identificados:

 Banpará	TERMO DE CREDENCIAMENTO DE FUNCIONÁRIOS
Nome do Funcionário	Documentos
	Função:
	CPF:
	RG:
	Matrícula:
	Celular:
	Função:
	CPF:
	RG:
	Matrícula:
	Celular:
	Função:
	CPF:
	RG:
	Matrícula:
	Celular:

Belém- PA, de de 20XX

Assinatura do Coordenador/ Preposto

ADENDO XII – TERMO DE SUBSTITUIÇÃO DE FUNCIONÁRIOS DA CONTRATADA.

A Empresa XXXXXXXXXXXX, sob o CNPJ XXXXXXXXXXXX, Contrato Nº, Endereço: XXXXXXXX vem, por meio deste Termo, solicitar o CREDENCIAMENTO e liberação de acesso às dependências do BANCO DO ESTADO DO PARÁ S/A, dos seguintes funcionários abaixo identificados:

 Banpará	TERMO DE SUBSTITUIÇÃO FUNCIONÁRIOS
Nome Funcionário	Documentos do Substituto
Nome do Funcionário Substituto	Função:
	CPF:
Nome do Funcionário Substituído	RG:
	Matrícula:
	Celular:
Nome do Funcionário Substituto	Função:
	CPF:
Nome do Funcionário Substituído	RG:
	Matrícula:
	Celular:
Nome do Funcionário Substituto	Função:
	CPF:
Nome do Funcionário Substituído	RG:
	Matrícula:
	Celular:

Belém- PA, de de 20

Assinatura do Coordenador/ Preposto

ADENDO XIII – AUTORIZAÇÃO DE EQUIPAMENTO

 Banpará	SOLICITAÇÃO DE EQUIPAMENTO	DE AUTORIZAÇÃO DE
Contratada:		
Nº do Contrato:		Data:
Coordenador/Preposto:		Tel /Cel:
Especificação Equipamento(s):		
Justificativa:		
Solicitação:	Aceite da Solicitação:	
CONTRATADA ____/____/____	CONTRATANTE ____/____/____	

ADENDO XIV – TERMO DE ACESSO REMOTO PARA FUNCIONARIOS DA CONTRATADA.

A Empresa XXXXXXXXXXXX, sob o CNPJ XXXXXXXXXXXX, Contrato N° XXXX, Endereço: XXXXXXXX vem, por meio deste Termo, solicitar o CREDENCIAMENTO e liberação de acesso remoto aos equipamentos do BANCO DO ESTADO DO PARÁ S/A, dos seguintes funcionários abaixo identificados:

 Banpará	SOLICITAÇÃO DE ACESSO REMOTO PARA FUNCIONÁRIOS
Nome do Funcionário	Documentos
	Função:
	CPF:
	RG:
	Matrícula:
	Celular:
	Login:
Justificativa:	
Nome do Funcionário	Documentos
	Função:
	CPF:
	RG:
	Matrícula:
	Celular:
	Login:
Justificativa:	
Nome do Funcionário	Documentos
	Função:
	CPF:
	RG:
	Matrícula:
	Celular:
	Login:
Justificativa:	

Belém- PA, de de 20XX

Assinatura do Coordenador/ Preposto

ADENDO XV - POLÍTICA DE SEGURANÇA DO BANPARÁ

1. INTRODUÇÃO

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

Norma de Referência: ABNT NBR ISO IEC 27002:2013

2. OBJETIVO

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

3. TERMOS E DEFINIÇÕES

- **Informação:** Conjunto de dados relacionados entre si que contenham algum significado, podendo estar na forma escrita, verbal ou imagística, e em meio digital ou físico.
- **Segurança da Informação:** Conjunto de controles, incluindo política, processos, estruturas organizacionais, normas e procedimentos de segurança, que objetiva a proteção das informações dos clientes e da empresa, nos seus aspectos de confidencialidade, integridade e disponibilidade.
- **Classificação da Informação:** Ação de definir o nível de sensibilidade da informação, a fim de assegurar que a informação receba um nível adequado de proteção, conforme seu valor, requisitos legais, sensibilidade e criticidade para a Organização.
- **Integridade:** Somente alterações, supressões e adições autorizadas pela instituição devem ser realizadas nas informações.
- **Confidencialidade:** Somente pessoas devidamente autorizadas pela instituição devem ter acesso à informação.
- **Disponibilidade:** A informação deve estar disponível para as pessoas autorizadas sempre que necessário ou demandado.
- **Controle:** Forma de gerenciar o risco, incluindo políticas, normas, procedimentos, diretrizes, práticas ou estruturas organizacionais, que podem ser de natureza administrativa, técnica, de gestão ou legal. [ABNT NBR ISO/IEC 27002:2013 – Tecnologia da informação – Técnicas de segurança – Código de prática para controle de segurança da informação].
- **Perímetro de Segurança:** Barreiras de segurança múltiplas e controles de acesso físico e implantados para proteger áreas sensíveis contra acesso não autorizado, danos, interferências, incluindo (mas não se limitando) a paredes, portas externas, fechaduras, controles de entrada por cartão, biometria, alarmes e firewalls.

- **Colaboradores:** Diretores, Superintendentes, Chefes de Núcleo, Gerentes, Funcionários, Estagiários, Terceirizados e Prestadores de Serviços.
- **Terceiros:** Funcionários de empresa prestadora de serviços.

4. DIRETRIZES DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

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

4.2. Comportamento Seguro

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

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

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

4.3. Controle de Acesso Físico e lógico aos Ambientes de TI

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

4.3.2. Os acessos aos sistemas e rede corporativa serão controlados, onde cada usuário, funcionário ou terceiro, receberá credenciais de acesso em caráter exclusivo e pessoal, não devendo divulgá-las ou compartilhá-las em hipótese alguma. Cada credencial será associada ao grupo ou perfil de acordo com o desenvolvimento da atividade laboral correspondente a lotação de cada um, de forma a garantir o acesso somente ao que for necessário e expressamente autorizado.

4.4. Ativos: Hardware e Software

4.4.1. O Banpará disponibiliza para seus colaboradores equipamentos (computadores, notebooks, impressoras, telefones fixos e móveis, dentre outros, também conhecidos como “hardwares”) exclusivamente para o desempenho de suas atividades profissionais.

4.4.2. O Banco deve manter um inventário atualizado que identifique e documente a existência e as principais características de todos os seus ativos de informação

(base de dados, arquivos, diretórios de rede, trilhas de auditoria, códigos fonte de sistemas, documentação de sistemas, manuais, planos de continuidade, etc).

4.4.3. Cada colaborador é responsável pelos arquivos que gera, recebe e envia através da infraestrutura tecnológica do Banpará, obedecendo aos critérios de classificação da Informação.

4.5. E-mail e Internet

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

4.5.2. O acesso à Internet deve ser restrito, cabendo à quem tenha permissões de acesso, usá-la de forma consciente e ética, com fins exclusivamente voltados para as atividades laborais.

4.6. Certificação Digital

4.6.1. O Banpará poderá fornecer, a seu exclusivo critério, certificado digital para um funcionário (pessoal e intransferível); para autenticar determinado endereço eletrônico; ou sistema, de acordo com a atividade bancária desenvolvida.

4.7. Classificação da Informação

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

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

4.7.3. Níveis de Classificação

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

4.7.3.2. De acordo com a ABNT NBR ISO IEC 27002:2013, deve-se evitar a criação de esquemas de classificação muito complexos utilizando diversos níveis, visto que poderá inviabilizar o processo de classificação e, conseqüentemente, o fluxo de informação. Sendo assim, o Banco optou por estabelecer 4 níveis de classificação, conforme abaixo:

Nível I - (Pública);

Nível II - (Interna);

Nível III - (Restrita);

Nível IV - (Confidencial).

4.7.4. Rotulação da Informação

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

4.7.5. Tratamento da Informação

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

4.8. Registro e Monitoramento

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

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

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

4.8.4. O usuário fica ciente da inexistência de expectativa da privacidade na utilização da infraestrutura tecnológica do Banpará.

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

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

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1. Todos os Colaboradores do Banpará:

5.1.1. Cumprir fielmente a Política de Segurança da Informação do Banpará;

5.1.2. Assinar o Termo de Confidencialidade, Zelo e Responsabilidade sobre os bens de informação do Banco do Estado do Pará SA, formalizando a ciência e o

aceite da Política de Segurança da Informação, bem como assumindo responsabilidade por seu cumprimento.

5.1.3. Tratar as informações de acordo com sua classificação e com as diretrizes de tratamento estabelecidas pela organização;

5.1.4. Proteger as informações contra acessos indevidos; destruições acidentais ou propositais; e modificações ou divulgações não autorizadas pelo Banpará.

5.1.5. Assegurar que os recursos tecnológicos à sua disposição sejam utilizados apenas para as finalidades aprovadas pelo Banpará;

5.1.6. Cumprir as leis e as normas que regulamentam os aspectos de propriedade intelectual e do sigilo bancário;

5.1.7. Buscar orientação e esclarecimento da Superintendência de Gestão de Risco Operacional em caso de dúvidas relacionadas à segurança da informação;

5.1.8. Comunicar imediatamente à Superintendência de Gestão de Risco Operacional qualquer descumprimento ou violação desta Política.

5.2. Conselho de Administração

5.2.1 Aprovar a Política de Segurança da Informação e suas revisões anuais;

5.3. Diretoria Colegiada

5.3.1. Aprovar a Política de Segurança da Informação e suas revisões anuais;

5.3.2. Aprovar a nomeação dos proprietários da informação;

5.3.3. Tomar as decisões administrativas referentes aos casos de descumprimento da Política, encaminhados pelo Comitê de Segurança da Informação e de Prevenção e Combate à Fraude.

5.4. Comitê de Segurança da Informação e de Prevenção e Combate à Fraude

5.4.1. Aprovar atualizações na Política de Segurança da Informação.

5.5. Superintendência de Gestão de Risco Operacional

5.5.1. Prover ampla divulgação da Política de Segurança da Informação para todos os colaboradores do BANPARÁ;

5.5.2. Oferecer orientação e treinamento sobre a Política de Segurança da Informação e suas Normas a todos os colaboradores do BANPARÁ;

5.5.3. Acompanhar a aplicação da política, estabelecer mecanismo de registro e controle de não conformidade a esta Política, comunicando ao Comitê de Segurança da Informação e de Prevenção e Combate à Fraude.

5.5.4. Propor projetos e iniciativas relacionados ao aperfeiçoamento da política de segurança da informação do BANPARÁ, mantendo-a atualizada em relação às melhores práticas existentes no mercado e em relação às tecnologias disponíveis;

5.6. Proprietário da Informação

5.6.1. O proprietário da informação é o responsável pela concessão, manutenção, revisão e cancelamento de autorizações de acesso a determinada informação ou conjunto de informações pertencentes ao Banco ou sob a sua guarda.

5.7. Núcleo Jurídico

5.7.1. Avaliar, quando solicitada, as Normas e os Procedimentos de Segurança da Informação elaborados pelas diversas áreas do Banco.

5.8. Diretorias, Núcleos, Superintendências e Gerências

5.8.1. Cumprir e fazer cumprir esta Política, as Normas e os Procedimentos de Segurança da Informação;

5.8.2. Assegurar que suas unidades possuam acesso e conhecimento desta Política, das Normas e dos Procedimentos de Segurança da Informação;

5.8.3. Redigir os Procedimentos de Segurança da Informação relacionados às suas áreas, mantendo-os atualizados;

5.8.4. Comunicar imediatamente eventuais casos de violação de segurança da informação à Superintendência de Gestão de Risco Operacional.

5.9. Superintendência de Administração de Recursos Humanos e de Processos (SUARP)

5.9.1. Colher a assinatura referente ao Termo de Confidencialidade, Zelo e Responsabilidade sobre os bens de informação do Banco do Estado do Pará SA dos diretores, funcionários, estagiários, terceirizados e prestadores de serviços, formalizando a ciência e o aceite da Política de Segurança da Informação, bem como assumindo responsabilidade por seu cumprimento e arquivando-o nos respectivos dossiês funcionais.

6. AVALIAÇÃO CONTÍNUA DOS RISCOS

6.1. A Superintendência Gestão de Risco Operacional deve realizar, de forma sistemática, a avaliação dos riscos relacionados à segurança da informação do Banco. A análise dos riscos deve atuar como ferramenta de orientação ao Comitê de Segurança da Informação e de Prevenção e Combate à Fraude, principalmente, no que diz respeito à:

- a) Identificação dos principais riscos aos quais as informações do Banco estão expostas;
- b) Priorização das ações voltadas à mitigação dos riscos apontados, tais como implantação de novos controles, criação de novas regras e procedimentos, reformulação de sistemas, etc.
- c) O escopo da análise/avaliação de riscos de segurança da informação pode ser de toda a organização, de partes da organização, de um sistema de informação específico, de componentes de um sistema específico, etc.

7. GESTÃO DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

7.1. Estrutura Normativa

7.1.1. A estrutura normativa da Segurança da Informação do Banpará é composta por um conjunto de documentos classificados em 03 (três) níveis hierárquicos distintos:

- a) **Política de Segurança da Informação:** Constituída neste documento, está relacionada ao nível estratégico, define a estrutura, as diretrizes e as

obrigações referentes à segurança da informação, descreve o que deve ser feito.

- b) Normas de Segurança da Informação:** Estão relacionadas ao nível tático, estabelecem obrigações e procedimentos definidos de acordo com as diretrizes da Política, a serem seguidos em diversas situações em que a informação é tratada, são as regras a serem adotadas.
- c) Procedimentos de Segurança da Informação:** estão relacionados ao nível operacional, instrumentalizam o disposto nas Normas e na Política, descrevendo os procedimentos a realizar, permitindo a aplicação direta nas atividades do Banpará, definindo como serão implementadas as regras.

8. VIOLAÇÕES E SANÇÕES

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

ITEM I – 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.

1.1.1 - 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:

1.1.1.1 - 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.

1.1.1.2 - 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.

1.1.1.3 - 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.

1.1.1.4 - 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.

1.1.2 - 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.

1.1.2.1 - 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 (ADENDO III / IV / V / VI) e para sistemas não críticos (ADENDO VII) é imprescindível possuir gestão de: usuário, senha, perfis, perfil temporário, log transacional e de segurança; e multisessão.

1.1.3 - 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.

1.1.4 - 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.

1.4 - 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 – 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.

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

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

1.4.5 – 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.

1.4.6 – 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).

1.4.7 - Os critérios de Permissões e Perfil de acesso deverão atender aos seguintes requisitos para sistemas legados com/integrados módulo de acesso próprio:

c) 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.

d) Os usuários serão vinculados ao(s) Perfil(s) de Acesso, podendo ser definido período para o(s) mesmo(s) como perfil temporário.

1.4.8. A criptografia utilizada para segurança de tramitações é a RSA.

1.4.9. Para versão web deve protocolo https e usar SSL (TSL 1.2) no servidor e também rodar o certificado SSL para comunicação.

1.4.10. Não permitir que senha copiada ou que esteja na área de transferência seja colada no campo senha para fazer login

1.4.11. 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.

1.4.12. 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.

1.4.13. Permitir que somente usuários credenciados configurem seu funcionamento da melhor maneira que convier ao banpará.

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.

1.5.2 – 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:
 - Usuário de rede;
 - Login do Usuário;
 - Grupo do usuário;
 - Operação;
 - Contexto;

- Endereço IP e porta da máquina que realizou as transações;
- Nome de máquina;
- A data e hora de evento do usuário, sendo (recomendável o uso do relógio do sistema e não o do host);
- Os registros das informações deverão ser mantidos em base de dados em ambiente de produção por período definido pela SUROP.

e) 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:

- Login do usuário;
- Endereço IP com porta 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)
- 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.

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 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)
- 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.

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 acesso 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.

- 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.
- 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.
- Sistema deve permitir a consulta de logs de auditoria dos sistemas integrados a ele.
- 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.
- 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
- O sistema deve permitir a exportação de logs de auditoria de um determinado sistema ou grupo ou usuário para um arquivo.
 - 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.
 - 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.

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.
- 1.7. 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.
 - 1.8. A arquitetura do sistema deverá ser avaliada pelas áreas de risco em fraude eletrônica e segurança da informação.
 - 1.9. Sistema deve seguir o padrão de logs usado na instituição (BANPARÁ).

ACORDO DE CONFIDENCIALIDADE

ACORDO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO 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, neste ato representado por seu Diretor Presidente, XXXXXXXX, CPF nº <CPF>, residente e domiciliado nesta Capital, no uso das atribuições que lhe são conferidas 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 ACORDO 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 Acordo, 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 Acordo, não serão consideradas INFORMAÇÕES SIGILOSAS as que:

2.1 São ou tornaram-se públicas sem ter havido a violação deste Acordo 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 SIGILOSA 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 SIGILOSA fornecida por meio tangível não deve ser duplicada pela CONTRATADA exceto para os propósitos descritos neste acordo;

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 acordo 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 Guttmann 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 acordo 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 Acordo 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 acordo 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 expreso 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 ACORDO

As obrigações tratadas neste acordo 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 Acordo.

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

ITEM II – Da Continuidade de Negócio.

1- INTRODUÇÃO:

O Plano de continuidade de negócio de terceiros deve ser desenvolvido previamente pela Contratada apresentando estratégias e procedimentos que garantam a entrega dos serviços essenciais. Este processo tem como objetivo orientar e definir quais ações devem ser executadas no momento de uma indisponibilidade observando as diretrizes da Política institucional de continuidade de negócio, Manual de Normas e Procedimentos de Continuidade e melhores práticas – normas ABNT NBR ISO 22301 e 22313.

2. PRAZO DE APRESENTAÇÃO DE PLANO DE CONTINUIDADE:

A CONTRATADA deverá apresentar o seu Plano de Continuidade de negócio (atualizado anualmente, no mínimo), no prazo de no máximo 180 dias corridos a partir da assinatura do contrato, visando garantir a continuidade dos serviços prestados, em casos de incidentes que prejudiquem o andamento normal dos serviços contratados. Esse Plano de Continuidade Negócio deverá ser submetido a área responsável por Risco Operacional e Continuidade de Negócio da CONTRATANTE para análise e aprovação.

3. RESPONSABILIDADES ALINHADAS SEGUNDO A POLITICA DE GESTÃO DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIO – GCN (ITEM 6.9):

3.1. Terceirizados

- a) Cumprir o disposto nos normativos de Risco Operacional e Continuidade de Negócios.
- b) Os terceirizados considerados críticos devem possuir Plano de Continuidade de Negócios, com procedimentos detalhados para contingenciar os serviços prestados em conformidade com os acordos de níveis de serviço estabelecidos;
- c) Manter rigorosa observância das normas socioambientais internas e externas no desempenho de suas atividades, na relação com o banco e com terceiros;
- d) Reportar as ocorrências referentes às falhas, incidentes e deficiências na execução do objeto do contrato;
- e) Responsabilizar-se pelos prejuízos provocados diretamente ao banco ou a terceiros, por culpa ou dolo, na execução dos serviços;

4. DIRETRIZES

4.1. Sobre a criação, revisão anual do plano de continuidade (item 3.1, letra b deste documento), teste com relatório técnico do mesmo e relatórios de incidentes anuais:

4.1.1. O Plano de continuidade de negócio deve estar de acordo com o art. 20, inciso III e IV da Resolução Bacen nº 4.557/17, o qual estabelece procedimentos e prazos estimados para reinício e recuperação das atividades em caso de interrupção dos processos.

4.2. O formato do PLANO DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIO – PCN - deverá atender o item 3 do MNP Continuidade de Negócios.

O PCN é o conjunto de documentos, procedimentos e informações desenvolvido, consolidado e mantido de forma que esteja pronto para uso caso ocorra um incidente, de forma a permitir que a organização mantenha suas atividades críticas em um nível aceitável, previamente definido.

O plano deverá conter, no mínimo:

- a) Objetivo e escopo;
- b) Papéis e responsabilidades;
- c) Condições para a ativação de planos;
- d) Autoridade responsável;
- e) Interdependências (internas e externas);
- f) Fornecedores;
- g) Procedimentos de implementação;
- h) Controle de versão e aprovação.

Os planos do PCN devem contemplar os requisitos de segurança da informação definidos pelo Banpará e considerar:

- Condições para ativação dos planos, os quais devem descrever os processos a serem seguidos (como se avaliar a situação, quem deve ser acionado etc.) antes de cada plano ser ativado;
- Procedimentos de emergência que descrevam as ações a serem tomadas após a ocorrência de um incidente que coloque em risco as operações do negócio;
- 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;
- Procedimentos operacionais temporários para seguir durante a conclusão de recuperação e restauração;
- Procedimentos que descrevam as ações a serem adotadas quando do restabelecimento das operações;

- Designação das responsabilidades individuais, informando o responsável pela execução dos itens do plano, além da designação de suplentes quando necessário;

A elaboração e avaliação dos planos devem ter o total comprometimento dos responsáveis pelos recursos ou processos envolvidos no PCN.

Os planos, assim como suas cópias, devem ter controle de versão na divulgação e sempre que houver atualização destes planos para que, quando necessário, seja utilizada sempre a versão mais atualizada.

4.3. Fases de implementação dos serviços prestados pela CONTRATADA:

- A CONTRATADA deve apresentar os documentos que comprovem que possui plano de continuidade de negócio consistente conforme cláusula item 2;
- A CONTRATADA deve descrever detalhadamente os procedimentos que adotará em eventual cenário de crise.
- 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.

ADENDO XVI - DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DAS CONDIÇÕES DE SUSTENTABILIDADE

[Nome da empresa], CNPJ n.º _____ sediada [Endereço completo], declara sob as penas da lei, que:

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

Local e Data

Nome e Identidade do Declarante

ANEXO II - MODELO PARA CARTA DE APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA**CARTA DE APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA**

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

Ref.: Edital de Licitação nº/.....

Objeto: prestação de Serviço de suporte técnico especializado, inclusive suporte a dúvidas, pesquisas a dados; Manutenção corretiva, preventiva, adaptativa, perfectiva e evolutiva; Desenvolvimento de Funcionalidades novas e existentes, com disponibilização de manual técnico e de usuário; evidencia de testes, teste de carga; planejamento; Desempenho; Migrações; Elaboração de scripts; Consultoria tecnológica (Banco de Dados, Sistema Operacional e demais integrantes para o funcionamento adequado dos sistemas) e de negócios com experiência em sistemas na área de crédito; treinamento; Sobreaviso de 24x7x365. Refere-se a solução de Crédito Empresarial para automatizar o fluxo de concessão de empréstimos parcelados pessoa jurídica e limites rotativos para pessoas físicas e jurídicas. Contempla: captura das propostas, controle de limites, análise de crédito com esteira de aprovações, controle de garantias cobráveis, processamento das operações, contabilização, envio de informes legais e Gestão de Inadimplência. Tendo como base inicial os seguintes Módulos: Credimaster, Gestão de Risco, CRB e Limites de Crédito, Cobrança, Empréstimos, Bens, Gestão de Comportamento do Devedor, Gestão de Inadimplência.

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 edital e dos anexos que o integram, apresenta a proposta comercial relativa à licitação em epígrafe, assumindo inteira responsabilidade por quaisquer erros ou omissões que tiverem sido cometidos quando da preparação da mesma:

1. Propõe-se o Valor Total de R\$(.....), conforme abaixo:

(A) Equipe Fixa:

Item	Serviço	Descrição	Valor Unitário (1)	Quantidade de Recursos (2)	Valor Mensal(3) = (1) * (2)	Valor Total Anual = (3) * 12
A	Serviços de suporte técnico especializado, além de desenvolvimento de novas funcionalidades.	Coordenador	R\$-XXXX	1	R\$ XXXX	R\$ XXXX
		Analista / Desenvolvedor	R\$ XXXX	6	R\$ XXXX	R\$ XXXX
		Analista de Teste	R\$-XXXX	1	R\$ XXXX	R\$ XXXX
		Analista Documentador	R\$ XXXX	1	R\$ XXXX	R\$ XXXX
		Arquiteto de Software	R\$ XXXX	1	R\$ XXXX	R\$ XXXX
Valor Total para a equipe fixa (A)					R\$ XXXX	

(B) Pontos de Função:

Item	Serviço	Valor Unitário (1)	Quantidade (2)	Valor Total Anual = (1) * (2)
B	Desenvolvimento e/ou customização de funcionalidades novas ou existentes em regime de Fabrica de Software, quando solicitado pelo Banpará a ser pago através de Pontos de Função.	R\$ XXXX	5.000	R\$ XXXX
	Valor Total anual de Pontos de Função (B)			R\$ XXXX

(C) Consultoria:

Item	Serviço	Descrição	Valor Unitário (1)	Quantidade de Horas (2)	Valor Total Anual = (1) * (2)
C	Consultoria Tecnológica (Sistema Operacionais e demais integrantes para o funcionamento adequado dos sistemas) e de negócio para os módulos que compõem a Solução.	Consultor Tecnológico	R\$-XXXX	2.000	R\$ XXXX
	Consultoria em Banco de Dados para análise, avaliação de desempenho, propor melhorias, criação (tabelas, índices, estruturas de dados, etc.), correção, perfectiva, adaptação, evolução do banco de dados do sistema e/ou integração com outros legados.	Consultor de Banco de Dados	R\$ XXXX	1.000	R\$ XXXX
Valor Total para a equipe fixa (C)					R\$ XXXX

(D) Sobreaviso:

Item	Serviço	Valor Mensal (1)	Valor Anual = (1) * 12
D	Serviço de Suporte Técnico 24x7x365	R\$ XXXX	R\$ XXXX
Valor Total Anual (D)			R\$ XXXX

(E) Cadastro de Reserva

Item	Serviço	Descrição	Valor Unitário (1)	Quantidade e Recursos (2)	Valor Mensal(3) = (1) * (2)	Valor Total Anual = (3) * 12
E	Serviços de suporte técnico especializado, manutenções, documentação, além de desenvolvimento	Analista / Desenvolvedor	R\$ XXXX	3	R\$ XXXX	R\$ XXXX
		Analista de Teste	R\$ XXXX	1	R\$ XXXX	R\$ XXXX
		Analista Documentador	R\$ XXXX	1	R\$ XXXX	R\$ XXXX

	o de novas funcionalidades	Gerente de Projeto	R\$ XXXX	1	R\$ XXXX	R\$ XXXX
Valor Total para a equipe fixa (E)					R\$ XXXX	

(F) Totalizador

Item	Descrição	Valor Total Anual
A	Equipe Fixa	R\$ XXXX
B	Pontos de Função	R\$ XXXX
C	Consultoria	R\$ XXXX
D	Sobreaviso	R\$ XXXX
E	Cadastro de Reserva	R\$ XXXX
Valor Global = A + B + C + D + E		R\$ - XXXXX

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

4. Que, 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.

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

5. Essa proposta é válida por 180 (cento e oitenta) dias, contados da data prevista para abertura da sessão.

6. Até que o contrato seja assinado, esta proposta constituirá um compromisso da, observadas as condições do edital. 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 minuta do contrato.

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

BANCO: 037

AGÊNCIA:

CONTA-CORRENTE:

PRAÇA DE PAGAMENTO:

9. Por fim, declara conhecer e aceitar as condições constantes do edital nº/..... e de seus anexos.

.....
(Local e Data)

.....
(representante legal)

ANEXO III - MODELO DE DECLARAÇÃO**DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE AO ARTIGO 38 DA LEI Nº 13.303/2016**

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

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

Prezados senhores,

A, inscrita no CNPJ sob o nº, sediada(endereço completo)....., com o telefone para contato nº (.....)..... e 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)....., DECLARA, para os devidos fins legais, que a empresa não incorre em nenhum dos impedimentos para participar de licitações e ser contratada, prescritos no artigo 38 da Lei nº 13.303/2016, quais sejam:

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

Aplica-se a vedação também:

- (i) à contratação do próprio empregado ou dirigente, como pessoa física, bem como à participação dele em procedimentos licitatórios, na condição de licitante;
- (ii) a quem tenha relação de parentesco, até o terceiro grau civil, com:
 - a) dirigente de empresa pública ou sociedade de economia mista;
 - b) empregado de empresa pública ou sociedade de economia mista cujas atribuições envolvam a atuação na área responsável pela licitação ou contratação;
 - c) autoridade do ente público a que a empresa pública ou sociedade de economia mista esteja vinculada.
- (iii) cujo proprietário, mesmo na condição de sócio, tenha terminado seu prazo de gestão ou rompido seu vínculo com a respectiva empresa pública ou sociedade de economia mista promotora da licitação ou contratante há menos de 6 (seis) meses.

.....
(Local e Data)

.....
(representante legal)

ANEXO IV – MINUTA DE INSTRUMENTO DE CONTRATO

Contrato nº/.....

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

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

a) CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. contratação de empresa, pelo período de 24 (vinte e quatro) meses, podendo ser renovável na forma da Lei, para prestação de serviço de suporte técnico especializado, inclusive suporte a dúvidas, pesquisas a dados; Manutenção corretiva, preventiva, adaptativa, perfectiva e evolutiva; Desenvolvimento de Funcionalidades novas e existentes, com disponibilização de manual técnico e de usuário; evidencia de testes, teste de carga; planejamento; Desempenho; Migrações; Elaboração de scripts; Consultoria tecnológica (Banco de Dados, Sistema Operacional e demais integrantes para o funcionamento adequado dos sistemas) e de negócios com experiência em sistemas na área de crédito; treinamento dos sistemas atuais e/ou novos; Sobreaviso de 24x7x365. Refere-se a solução de Crédito Empresarial para automatizar o fluxo de concessão de empréstimos parcelados pessoa jurídica e limites rotativos para pessoas físicas e jurídicas. Contempla: captura das propostas, controle de limites, análise de crédito com esteira de aprovações, controle de garantias cobráveis, processamento das operações, contabilização, envio de informes legais e Gestão de Inadimplência. Tendo como base inicial os seguintes Módulos:

- a) Credimaster – BackOffice de Crédito;
- b) Gestão de Risco e Limites de Crédito – Módulo para Controle das Políticas de Crédito e Limite Consolidado de Clientes;
- c) Cobrança – Módulo para Gestão das Garantias Cobráveis;
- d) Empréstimos – Front Office para entrada de operações de empréstimos;
- e) Bens – Controle de Garantias;
- f) Gestão de Comportamento do Devedor – Módulo de Análise de Recebíveis;
- g) Gestão de Inadimplência – Módulo para Controle das Operações de Crédito em Atraso;
- h) Sistema de Cobrança Registrada Banpará (CRB);
- i) Sistema de custódia de Duplicatas;
- j) Sistema de Protesto de títulos;
- k) Sistema de gestão de operações de recebíveis;

1.2. O presente contrato decorre do processo nº/....., realizado pelo edital da licitação nº/.....

2. CLÁUSULA SEGUNDA – ADENDOS

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

Adendo 1 – Edital/Anexos/Termo de Referência/ Especificações Técnicas e Detalhamentos

Adendo 2 –Proposta/Detalhamentos dos Preços

Adendo 3 – Termo de Política Anticorrupção

Adendo 4 – Declaração de Empregabilidade

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

3. CLÁUSULA TERCEIRA – PRAZOS

3.1. O prazo de vigência desta contratação é de 24 (vinte e quatro) meses, contados da assinatura do Contrato. O prazo da garantia da solução independe do prazo da vigência contratual.

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

4. CLÁUSULA QUARTA – VALOR DO CONTRATO E RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

4.1. Como contrapartida à execução do objeto do presente contrato, o BANPARÁ deve pagar à CONTRATADA o valor total de, conforme os valores da tabela abaixo e nas condições estabelecidas no Termo de Referência:

(A) Equipe Fixa:

Item	Serviço	Descrição	Valor Unitário (1)	Quantidade de Recursos (2)	Valor Mensal(3) = (1) * (2)	Valor Total Anual = (3) * 12
A	Serviços de suporte técnico especializado, além de desenvolvimento de novas funcionalidades.	Coordenador	R\$-XXXX	1	R\$ XXXX	R\$ XXXX
		Analista / Desenvolvedor	R\$ XXXX	6	R\$ XXXX	R\$ XXXX
		Analista de Teste	R\$-XXXX	1	R\$ XXXX	R\$ XXXX
		Analista Documentador	R\$ XXXX	1	R\$ XXXX	R\$ XXXX
		Arquiteto de Software	R\$ XXXX	1	R\$ XXXX	R\$ XXXX
Valor Total para a equipe fixa (A)					R\$ XXXX	

(B) Pontos de Função:

Item	Serviço	Valor Unitário (1)	Quantidade (2)	Valor Total Anual = (1) * (2)
B	Desenvolvimento e/ou customização de funcionalidades novas ou existentes em regime de Fabrica de Software, quando solicitado pelo Banpará a ser pago através de Pontos de Função.	R\$ XXXX	5.000	R\$ XXXX
Valor Total anual de Pontos de Função (B)				R\$ XXXX

(C) Consultoria:

Item	Serviço	Descrição	Valor Unitário (1)	Quantidade de Horas (2)	Valor Anual = (1) * (2)	Total
C	Consultoria Tecnológica (Sistema Operacionais e demais integrantes para o funcionamento adequado dos sistemas) e de negócio para os módulos que compõem a Solução.	Consultor Tecnológico	R\$-XXXX	2.000	R\$ XXXX	
	Consultoria em Banco de Dados para análise, avaliação de desempenho, propor melhorias, criação (tabelas, índices, estruturas de dados, etc.), correção, perfectiva, adaptação, evolução do banco de dados do sistema e/ou integração com outros legados.	Consultor de Banco de Dados	R\$ XXXX	1.000	R\$ XXXX	
Valor Total para a equipe fixa (C)					R\$ XXXX	

(D) Sobreaviso:

Item	Serviço	Valor Mensal (1)	Valor Anual = (1) * 12
D	Serviço de Suporte Técnico 24x7x365	R\$ XXXX	R\$ XXXX
Valor Total Anual (D)			R\$ XXXX

(E) Cadastro de Reserva

Item	Serviço	Descrição	Valor Unitário (1)	Quantidade de Recursos (2)	Valor Mensal(3) = (1) * (2)	Valor Total Anual = (3) * 12
E	Serviços de suporte técnico especializado, manutenções, documentação, além de desenvolvimento de novas funcionalidades	Analista / Desenvolvedor	R\$ XXXX	3	R\$ XXXX	R\$ XXXX
		Analista de Teste	R\$ XXXX	1	R\$ XXXX	R\$ XXXX
		Analista Documentado	R\$ XXXX	1	R\$ XXXX	R\$ XXXX
		Gerente de Projeto	R\$ XXXX	1	R\$ XXXX	R\$ XXXX
Valor Total para a equipe fixa (E)					R\$ XXXX	

(F) Totalizador

Item	Descrição	Valor Total Anual
A	Equipe Fixa	R\$ XXXX
B	Pontos de Função	R\$ XXXX
C	Consultoria	R\$ XXXX
D	Sobreaviso	R\$ XXXX
E	Cadastro de Reserva	R\$ XXXX

Valor Global = A + B + C + D
+ E

R\$ - XXXXX

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 (inclusive obrigações sociais, viagens e diárias), despesas administrativas, administração, lucro e outras despesas necessárias a boa realização do objeto desta contratação, isentando o BANPARÁ de quaisquer ônus adicionais.

5. CLÁUSULA QUINTA – GARANTIA

5.1. Para garantia do fiel e perfeito cumprimento de todas as obrigações ora ajustadas, a CONTRATADA deve, dentro de 10 (dez) dias úteis, contados a partir da assinatura do contrato, apresentar garantia ao BANPARÁ, no valor equivalente a 5% (cinco por cento) do valor total desta contratação, que deve cobrir o período de execução do contrato e estender-se até 03 (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:

- a.1. Estatuto Social e ata de posse da diretoria da Instituição Financeira;
- a.2. Quando Procuradores, encaminhar as procurações devidamente autenticadas, com poderes específicos para representar a Instituição Financeira;
- a.3. Balanços Patrimoniais e Demonstração de Resultado dos últimos dois anos, acompanhado das notas explicativas e respectivos pareceres do Conselho de Administração e Auditores Independentes;
- a.4. Memória de cálculo do Índice de Adequação de Capital (Índice da Basileia) e Índice de Imobilização, comprovando que a instituição financeira está enquadrada no limite estabelecido pelo Banco Central, para comparação e validação com os dados disponíveis no *site* do Banco Central do Brasil (www.bcb.gov.br).

b) Caução em dinheiro, valor **depositado** pela CONTRATADA, no Banco, Agência, Conta-Corrente nº, 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 0,1% (um centésimo por cento) sobre o valor total do contrato, por dia de atraso, limitada a 2,5% (dois vírgula cinco por cento) sobre o valor total do contrato.

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

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

5.6. A garantia deve ser considerada extinta:

- a) com a devolução da apólice, carta-fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do BANPARÁ, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato; ou
- b) após 03 (três) meses do término da vigência do presente contrato.

6. CLÁUSULA SEXTA – EXECUÇÃO DO CONTRATO

6.1. O contrato deve ser cumprido fielmente pelas partes de acordo com as Cláusulas e condições avençadas, as normas ditadas pela Lei 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.

6.2. A CONTRATADA deverá executar o objeto especificado nos detalhamentos deste instrumento de contrato, cumprindo todas as obrigações e responsabilidades a si indicadas no Termo de Referência (anexo I do edital).

6.3. 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.

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

6.5. 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.

6.6. 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.

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

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

6.8. 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.

6.8.1. 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.

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

6.9. Constatada qualquer irregularidade na licitação ou 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.

6.9.1. 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.

6.10. 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.

6.11. 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.

6.11.1. 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.

6.12. 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.

6.13. 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.

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

E-mail BANPARÁ -

E-mail CONTRATADA -

6.15. 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.

6.16. Os prazos indicados nas comunicações iniciam em 02 (dois) dias úteis a contar da data de envio do *e-mail*.

6.17. As partes estão obrigadas a comunicarem uma a outra, com 05 (cinco) dias de antecedência, qualquer alteração nos respectivos e-mails. No caso de falha ou problema técnico, as partes devem comunicar, uma a outra, em até 05 (cinco) dias.

7. CLÁUSULA SÉTIMA – RECEBIMENTO

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

8. CLÁUSULA OITAVA – CONDIÇÕES DE FATURAMENTO E PAGAMENTO

8.1. O pagamento é condicionado ao recebimento parcial ou definitivo 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 contracorrente, 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.

8.1.2. O pagamento será realizado nas condições estabelecidas no Termo de Referência (Anexo I do edital), a contar do recebimento, condicionado à apresentação à unidade de gestão de contrato do BANPARÁ da Nota Fiscal/Fatura.

8.1.3. 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.

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

8.3. 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.

8.4. É vedado o pagamento antecipado.

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

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

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

9. CLÁUSULA NONA – SUBCONTRATAÇÃO

9.1. A CONTRATADA, desde que com a prévia e expressa autorização do gestor do contrato do BANPARÁ, pode subcontratar parcela do objeto deste contrato, desde que não se refira a parcela sobre a qual o BANPARÁ exigiu atestado de capacidade técnica durante o processo licitatório. A subcontratação pode abranger aspectos acessórios e instrumentais de tais parcelas.

9.1.1. A subcontratação não exonera a CONTRATADA de todas as suas obrigações, atinentes à integralidade do contrato.

9.1.2. O pagamento, se assim requerido formal e expressamente pela CONTRATADA, pode ser realizado diretamente pelo BANPARÁ à subcontratada.

10. CLÁUSULA DÉCIMA – DA INEXISTÊNCIA DE VÍNCULO EMPREGATÍCIO

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

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

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

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

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

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – 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.

11.2. 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:

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

11.3. 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:

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

11.4. As alterações incidentes sobre o objeto devem ser:

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

11.5. 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**.

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

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

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – EQUILÍBRIO ECONÔMICO FINANCEIRO DO CONTRATO

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

a) reajuste: instrumento para manter o equilíbrio econômico-financeiro do contrato diante de variação de preços e custos que sejam normais e previsíveis, relacionadas com o fluxo normal da economia e com o processo inflacionário, devido ao completar 01 (um) ano a contar da data da proposta;

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

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 INPC 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:

a) dos fatos imprevisíveis ou previsíveis, porém com consequências incalculáveis;

b) da alteração de preços ou custos, por meio de notas fiscais, faturas, tabela de preços, orçamentos, notícias divulgadas pela imprensa e por publicações especializadas e outros documentos pertinentes, preferencialmente com referência à época da elaboração da proposta e do pedido de revisão; e

c) de demonstração analítica, por meio de planilha de custos e formação de preços, sobre os impactos da alteração de preços ou custos no total do contrato.

12.4. 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.

12.5. 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.

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

12.7. 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.

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

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – 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 05 (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 05 (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:

a) impactos econômicos e financeiros decorrentes do atraso na fruição dos benefícios do

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

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.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – 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 02 (dois) anos, que podem ser cumuladas com multa.

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

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

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

- a) se não se caracterizar má-fé, a pena base deve ser de 06 (seis) meses;
- b) caracterizada a má-fé ou intenção desonesta, a pena base deve ser de 01 (um) ano e a pena mínima deve ser de 06 (seis) meses, mesmo aplicando as atenuantes previstas.

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

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

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

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

medidas para corrigi-la; e

- d) em 1/4 (um quarto), se a CONTRATADA comprovar a existência e a eficácia de procedimentos internos de integridade, de acordo com os requisitos do artigo 42 do Decreto nº 8.420/2015.

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 e no Termo de Referência, estará sujeita à multa:

- a) de mora, por atrasos não justificados no prazo de execução de 0,2% (dois décimos por cento) do valor da parcela do objeto contratual em atraso, por dia de atraso, limitada a 5% (cinco por cento) do valor do contrato.
- b) compensatória, pelo descumprimento total do contrato, no montante de até 5% (cinco por cento) do valor do contrato.

b.1) se houver inadimplemento parcial do contrato, o percentual de até 5% deve ser apurado em razão da obrigação inadimplida.

14.7. 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.

14.8. 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.

14.9. 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.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – 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:

fraudar o presente contrato;

- a) criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para celebrar o contrato;
- b) obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações deste contrato, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou neste instrumento contratual;
- c) manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro deste contrato;
- d) realizar quaisquer ações ou omissões que constituam prática ilegal ou de corrupção, nos termos da Lei nº 12.846/2013, Decreto nº 8.420/2015, Lei nº 8.666/1993, 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:

- 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 estimativa;
- 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).

15.3.1. 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.

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

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

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

15.6. 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 02 (dois) servidores designados.

15.7. 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.

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

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

15.9. 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.

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

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

15.12. 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.

15.13. 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.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – PUBLICIDADE E CONFIDENCIALIDADE

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

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – POLÍTICA DE RELACIONAMENTO E ANTICORRUPÇÃO

17.1. A CONTRATADA assumem o compromisso de deferência a práticas de integridade em todo o encadeamento contratual, com expressa observância aos princípios contidos na Política de

Controles Internos e Compliance do BANPARÁ e no Código de Ética e de Conduta Institucional do BANPARÁ, cuja íntegra esta disponibilizada no *site* do BANPARÁ (www.banpara.b.br), bem como no termo de compromisso que integra o presente contrato.

17.2. O BANPARÁ reserva-se no direito de realizar auditoria na CONTRATADA para verificar sua conformidade com as Leis e o seu Programa Anticorrupção, sendo a CONTRATADA responsável por manter em sua guarda todos os arquivos e registros evidenciando tal conformidade, assim como disponibilizá-los ao BANPARÁ dentro de 05 (cinco) dias a contar de sua solicitação.

18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – FORO

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

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

..... dede

Pelo BANPARÁ:

.....
Diretor Presidente

.....
Diretor

Pela CONTRATADA:

.....
Nome :
CPF.:
Cargo:

Testemunhas:

1ª.....
Nome:
CPF:

2ª.....
Nome:
CPF:

ADENDO 3 AO CONTRATO

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)

.....
(representante legal)

ADENDO 4 AO CONTRATO**DECLARAÇÃO DE EMPREGABILIDADE DE PORTADORES DE
NECESSIDADES ESPECIAIS****DECLARAÇÃO DE EMPREGABILIDADE**

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

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

Prezados senhores,

A, inscrita no CNPJ sob o nº, sediada(endereço completo)....., com o telefone para contato nº (.....).....-..... e 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)....., DECLARA, para os devidos fins legais, que:

() possui em seu quadro de empregados um percentual mínimo de 5% de pessoas portadoras de necessidades especiais, de acordo com o disposto no § 6º do artigo 28 da Constituição do Estado do Pará.

() não possui em seu quadro de empregados um percentual mínimo de 5% de pessoas portadoras de necessidades especiais, de acordo com o disposto § 6º do artigo 28 da Constituição do Estado do Pará, em função de possuir menos de 20 (vinte) funcionários em seu quadro de pessoal.

.....
(Local e Data)

.....
(representante legal)