

AVISO DE LICITAÇÃO
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 021/2021

O **BANCO DO ESTADO DO PARÁ S.A.** torna público que realizará nos termos da Lei n. 13.303/2016 e de seu Regulamento de Licitações e Contratos¹, licitação na modalidade Pregão Eletrônico para **CONTRATAÇÃO DE FERRAMENTA DE GESTÃO INTEGRADA DE COBRANÇA E RECUPERAÇÃO DE CRÉDITOS VENCIDOS, PARA PROVER SOLUÇÃO INTEGRADA DE COBRANÇA E RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO AO BANCO DO ESTADO DO PARÁ – BANPARÁ, INCLUINDO FORNECIMENTO DE ASSINATURAS SOFTWARES COMO SERVIÇO, SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO E SUPORTE, ALÉM DE SERVIÇOS DE INTEGRAÇÃO E TREINAMENTO**, observadas as especificações e condições exigidas no edital e demais anexos.

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

DATA: 15/07/2021

HORÁRIO: 10h (Horário de Brasília)

SISTEMA DE LICITAÇÕES: www.gov.br/compras

UASG: 925803

O edital da licitação estará disponível a partir de **24/06/2021**, podendo ser obtido: (i) Gratuitamente no site do BANPARÁ (www.banpara.b.br) e sites www.gov.br/compras e www.compraspara.pa.gov.br; ou, (ii) Na sede do BANPARÁ (Av. Presidente Vargas, n. 251, Ed. BANPARÁ – 1º andar, Comércio, Belém/PA) mediante depósito identificado do valor de R\$ 0,25 (vinte e cinco centavos) por folha (Conta Corrente nº 800.002-6, Agência nº 0011 do BANPARÁ), não reembolsável, relativos aos custos de reprodução.

Belém - Pará, 24 de junho de 2021.

Mateus Garcia da Cruz
Pregoeiro

¹[https://www.banpara.b.br/media/277333/regulamento de licitacoes e contratos - 21.12.20.pdf](https://www.banpara.b.br/media/277333/regulamento_de_licitacoes_e_contratos_-_21.12.20.pdf)

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 021/2021
EDITAL

O **BANCO DO ESTADO DO PARÁ S.A.**, por intermédio do(a) pregoeiro(a) designado(a) pela **Portaria nº 100/2021** leva ao conhecimento dos interessados que, na forma da Lei n. 13.303/2016, do Regulamento de Licitações e Contratos do BANPARÁ (adiante denominado “Regulamento”), da Lei n. 10.520/2002 alterada pelas disposições do Decreto n. 10.024/2019, da Lei Complementar n. 123/2006 e da Lei Estadual n. 8.417/2016, do Decreto Estadual n. 2.121/2018, Lei n. 12.846/2013, e Código Civil Brasileiro, fará realizar licitação na modalidade Pregão Eletrônico, pelo critério de menor preço, conforme condições estabelecidas neste edital e seus anexos.

1. SUMÁRIO DA LICITAÇÃO

1.1. OBJETO: Constitui objeto da presente licitação a **CONTRATAÇÃO DE FERRAMENTA DE GESTÃO INTEGRADA DE COBRANÇA E RECUPERAÇÃO DE CRÉDITOS VENCIDOS, PARA PROVER SOLUÇÃO INTEGRADA DE COBRANÇA E RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO AO BANCO DO ESTADO DO PARÁ – BANPARÁ, INCLUINDO FORNECIMENTO DE ASSINATURAS SOFTWARES COMO SERVIÇO, SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO E SUPORTE, ALÉM DE SERVIÇOS DE INTEGRAÇÃO E TREINAMENTO**, observadas as especificações, exigências e condições estabelecidas no Edital e seus Anexos.

1.1.1. MODALIDADE: Pregão Eletrônico.

1.1.2. MODO DE DISPUTA: Aberto/Fechado.

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

1.1.4. CRITÉRIO DE VALORES: Valor máximo aceitável.

SESSÃO PÚBLICA: Designada para o dia 15/07/2021, às 10h (horário de Brasília) no sistema de licitações www.gov.br/compras.

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 item 4 do art. 34 do Regulamento.

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

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

1.7. Fica **vedado ao licitante qualquer tipo de identificação** quando do registro de sua proposta de preços no sistema do www.gov.br/compras, **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.gov.br/compras, quando for o caso.

2. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO E CONTRATAÇÃO

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

2.2. Não 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 II** do presente edital.
- b) De cooperativas.
- c) De empresas reunidas em consórcio.
- d) De empresas que estejam sob falência.

2.4. 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.

2.4.1. 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.

2.5. Esta licitação é de âmbito nacional.

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

3. PROCEDIMENTO DA LICITAÇÃO

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

- a) Publicação do edital:
 - I. O prazo de publicação do edital não poderá ser inferior a 15 dias úteis tendo em vista o art. 39 do Regulamento Interno de Licitações e Contratos do Banco do Estado do Pará S/A (RILC).
- b) Credenciamento no sistema de licitações:
 - I. O credenciamento no sistema de licitações ocorrerá conforme o item 4 do presente edital.
- c) Eventual pedido de esclarecimento ou impugnação:
 - I. Pedidos de esclarecimento e/ou impugnações serão dispostas conforme o item 5 do edital.
- d) Resposta motivada sobre o eventual pedido de esclarecimento ou impugnação:
 - I. Respostas aos pedidos de esclarecimento e/ou impugnações serão dispostas conforme o item 5 do edital.
- e) Cadastramento da proposta no sistema de licitações:
 - I. O cadastramento da proposta no sistema de licitações obedecerá ao disposto no Decreto federal nº 10.024/2019, conforme abaixo:
 - i. O cadastramento da proposta no sistema de licitações deverá obedecer o tempo estipulado pelo prazo de publicação do edital tendo por data e horário limite o momento imediatamente anterior a abertura da licitação.
 - ii. Após a divulgação do edital no sítio eletrônico, todos licitantes terão a **obrigatoriedade** de encaminhar, **concomitantemente com a proposta de preço**, os **documentos de habilitação** exigidos no edital, **exclusivamente por meio do sistema**.
 - iii. Ficam dispensados de apresentar os documentos de habilitação que constem do SICAF.
 - iv. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta e os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, **até a abertura da sessão pública**.
 - v. Os documentos que compõem a proposta e a habilitação do licitante melhor classificado somente serão disponibilizados para avaliação do(a) pregoeiro(a) e para acesso público após o encerramento do envio de lances.
- f) Avaliação das condições de participação:
 - I. Após o início da sessão e antes da abertura dos itens para a fase de lances, serão verificadas, previamente:
 - i. As condições de participação da licitação previstas no item 2 do presente edital.
 - ii. O preenchimento da proposta preliminar com vedação de identificação do licitante e descrição correta do objeto nos termos do item 6 do edital.
- g) Apresentação de lances:
 - I. A apresentação de lances no sistema de licitações obedecerá ao disposto no Decreto federal nº 10.024/2019, conforme abaixo:
 - i. A etapa de envio de lances na sessão pública durará **15 (quinze) minutos** e, após isso, o sistema encaminhará o aviso de

fechamento iminente dos lances e, transcorrido o período de até dez minutos, aleatoriamente determinado, a recepção de lances será automaticamente encerrada.

- ii. Encerrado o prazo de dez minutos, aleatoriamente determinado, o sistema abrirá a oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os autores das ofertas com valores até **dez por cento** superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, que será sigiloso até o encerramento deste prazo.
- iii. Na ausência de, no mínimo, três ofertas nas condições de que trata o item acima, os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de três, poderão oferecer um lance final e fechado em até cinco minutos, que será sigiloso até o encerramento do prazo.
- iv. Encerrados os prazos acima, o sistema ordenará os lances em ordem crescente de vantajosidade.
- v. Na ausência de lance final e fechado classificado nos termos acima, haverá o reinício da etapa fechada para que os demais licitantes, até o máximo de três, na ordem de classificação, possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, que será sigiloso até o encerramento deste prazo, observado, após esta etapa, que o sistema ordenará os lances em ordem crescente de vantajosidade.
- vi. Na hipótese de não haver licitante classificado na etapa de lance fechado que atenda às exigências para habilitação, o(a) pregoeiro(a) poderá, auxiliado pela equipe de apoio, mediante justificativa, admitir o reinício da etapa fechada.
 - h) Negociação:
 - I. Após a fase de lances, o licitante melhor colocado será chamado pelo(a) pregoeiro(a) a negociar.
 - i) Verificação de efetividade dos lances ou propostas:
 - I. A verificação dos lances ou propostas tem por objetivo impedir a contratação de bens e serviços com sobrepreço ou valores inexequíveis.
- II. Nesse momento, o(a) pregoeiro(a) verificará a proposta ou lance final do licitante melhor colocado quanto à conformidade quanto ao critério de valores adotado para a licitação.
 - III. A inexequibilidade dos valores referentes a itens isolados da Planilha de Custos e Formação de Preços não caracteriza motivo suficiente para a desclassificação da proposta, desde que não contrariem exigências legais.
 - IV. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, na forma do § 2º do artigo 56 da Lei nº 13.303, de 2016 e a exemplo das enumeradas no item 9.4 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP N. 5, de 2017, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.
- V. Quando o licitante apresentar preço final inferior a 30% (trinta por cento) da média dos preços ofertados para o mesmo item, e a inexequibilidade da proposta não for flagrante e evidente pela análise da planilha de custos, não sendo possível a sua imediata desclassificação, será obrigatória a realização de diligências para aferir a legalidade e exequibilidade da proposta.
 - VI. Qualquer interessado poderá requerer que se realizem diligências para aferir a exequibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentam a suspeita.

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

4. CREDENCIAMENTO E ACESSO AO SISTEMA DE LICITAÇÕES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5. CONSULTAS, ADITAMENTOS E IMPUGNAÇÕES

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

5.1.1. Os pedidos de esclarecimentos e impugnações devem ser apresentados até às 16 horas (horário local) do **5º (quinto) dia útil** antes da data fixada para a ocorrência do certame, ou seja, até o dia **08/07/2021**.

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

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

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

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

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

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

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

6. APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA NO SISTEMA DE LICITAÇÕES

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

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

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

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

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

6.2.4 Sua proposta foi elaborada de forma independente:

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

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

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

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

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

6.6 No sistema, **deverá ser cotado preço 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.

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

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

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

6.9.1 O(a) pregoeiro(a) verificará as propostas de preços enviadas, 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 nos itens 1.6 e 1.7 deste edital.

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

6.9.3 O BANPARÁ não aceitará qualquer cobrança posterior de quaisquer encargos financeiros adicionais, salvo se criados após a data de abertura desta licitação, desde que observem os requisitos e critérios relativos aos procedimentos de

reequilíbrio econômico-financeiro da contratação, conforme definido neste edital, seus anexos e no Regulamento do BANPARÁ.

6.10 No momento da inserção da proposta deverão ser inseridos em anexo os documentos de habilitação previstos no Termo de Referência.

7 JULGAMENTO

7.1 A presente licitação será julgada pelo critério do **menor preço** e, nos termos do item 3 do art. 104 do Regulamento, seguirá as regras de apresentação de propostas e lances estabelecidos pelo sistema eletrônico utilizado, no caso, www.gov.br/compras. No horário designado, o(a) pregoeiro(a) fará realizar a sessão pública.

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

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

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

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

- i. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado que tenha sido apresentado pelos demais licitantes.
- ii. Será permitida a apresentação de lances intermediários pelos licitantes, assim considerados os lances iguais ou superiores ao menor já ofertado, mas inferiores ao último lance dado pelo próprio licitante.

- iii. Não serão aceitos lances iguais, prevalecendo aquele que for recebido e registrado primeiro.
- iv. Durante a fase de lances, o(a) pregoeiro(a) poderá excluir, justificadamente, lance cujo valor for considerado inexecutável.
- v. 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 ele apresentado.

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

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

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

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

8.3 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 do item 8.2, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame, desde que atendas as exigências de efetividade e de habilitação.

9 VERIFICAÇÃO DA EFETIVIDADE DOS LANCES E PROPOSTAS

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

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

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

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

- i. Indicação dos quantitativos e dos custos unitários;
- ii. Caso o licitante seja microempresa ou empresa de pequeno porte (ME/EPP) optante do Simples Nacional, deverá indicar a alíquota de imposto incidente com base no faturamento acumulado dos últimos 12 (doze) meses anteriores.
- iii. Observar as exigências do Termo de Referência, ANEXO I deste edital.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

9.11. Sendo aceitável a proposta, o(a) pregoeiro(a) 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.gov.br/compras no momento de inserção da proposta de participação do presente pregão eletrônico.

10.1.1 Os documentos de habilitação, bem como a proposta inicial de participação poderão ser inseridos, substituídos ou retirados do sistema até o momento imediatamente anterior da abertura da sessão.

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

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

10.3. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA: o licitante deverá apresentar documentos de qualificação técnica conforme exigências **da SEÇÃO VI** do Termo de Referência, **ANEXO I** deste edital.

10.4. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA: O licitante deverá apresentar os documentos relativos à capacidade econômico-financeira exigidos na **SEÇÃO VII** do Termo de Referência, **ANEXO I** deste Edital.

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

- a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ;
- b) Prova de regularidade com as fazendas públicas: **FEDERAL** (inclusive dívida ativa), **ESTADUAL** (se a sede da empresa for no Estado do Pará, a regularidade será comprovada por meio de duas certidões: tributária e não tributária) e **MUNICIPAL** (se a sede da empresa for no município de Belém, a regularidade será comprovada por meio de uma única certidão, em conformidade com o disposto na Instrução Normativa nº 06/2009 – GABS/SEFIN).

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

c) Prova de regularidade com o 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 (ME/EPP) deverão atender a todas as exigências de habilitação previstas neste edital.

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

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

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

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

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

10.8 Como requisito de habilitação o licitante deverá apresentar ainda as declarações que constam no Termo de Referência – ANEXO I deste edital.

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

10.10 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.

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

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

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

10.13 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 no subitem acima poderá ser prorrogado por decisão fundamentada do(a) pregoeiro(a), 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 **3 (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(a) pregoeiro(a) 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(a) pregoeiro(a), por e-mail para **cpl-1@banparanet.com.br**.

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

11.6 Apresentadas as razões e contrarrazões, o(a) pregoeiro(a) disporá de 5 (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 5 (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(a) pregoeiro(a) ou autoridade competente poderão sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, atribuindo-lhes validade e eficácia, mediante despacho fundamentado, em observância ao princípio da motivação dos atos administrativos, sendo amplamente divulgado, em observância ao princípio da publicidade.

11.8 A decisão definitiva sobre o recurso deverá ser publicada no sítio eletrônico do BANPARÁ e no site www.gov.br/compras.

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 9h 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 Comprasnet**, salvo os anexos que, quando necessário, poderão ser encaminhados via e-mail, para: cpl-1@banparanet.com.br, o que deverá ser indicado pelo licitante em suas razões recursais, a fim de que o(a) pregoeiro(a) possa divulgá-los no site www.banpara.b.br.

12 ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

12.1 Se não houver recurso, a declaração de vencedor realizada pelo(a) pregoeiro(a) 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 ao(à) pregoeiro o refazimento do ato viciado e o prosseguimento da licitação.

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

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

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

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

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

13 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 III**.

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

13.1.2 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 do **termo de compromisso de política anticorrupção**, conforme adendo à minuta de contrato – Adendo 4 do Contrato;
- b)** Indicação da modalidade de **garantia de execução** que será prestada;
- c)** A apresentação das declarações e documentações conforme exigência do **Termo de Referência – Anexo I** do edital.

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

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

14 SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

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

- a)** Deixar de entregar a documentação exigida no certame;
- b)** Não manter a proposta de preços; incidindo também nesta hipótese a não apresentação das amostras ou realização de prova de conceito, salvo se em decorrência de fato superveniente;
- c)** Não assinar o contrato ou retirar a nota de empenho no prazo estabelecido.
- d)** Apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa;
- e)** Cometer ato fraudulento e/ou praticar atos ilícitos visando frustrar aos objetivos da licitação;
- f)** Cometer fraude fiscal ou comportar-se com má fé;
- g)** Comportar-se de modo inidôneo (Reputar-se-ão inidôneos atos como os descritos nos arts. 90, 92, 93, 94, 95 e 97 da Lei nº 8.666/93, que se aplicam à Lei nº 13.303/2016 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 (dez) dias para que o licitante apresente as alegações finais, no caso de ter havido produção de provas no processo.

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

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

14.5. As penalidades referentes à inexecução do contrato estão estabelecidas no Termo de Referência e na Minuta do Contrato - **ANEXO I e III** deste edital.

15. RESPONSABILIZAÇÃO ADMINISTRATIVA POR ATOS LESIVOS AO BANPARÁ

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

15.8 Na apuração do ato lesivo e na dosimetria da sanção eventualmente aplicada, o BANPARÁ deve levar em consideração os critérios estabelecidos no art. 7º e seus incisos da Lei n. 12.846/201.

15.9 Caso os atos lesivos apurados envolvam infrações administrativas à Lei n.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 n.12.846/2013 e no Decreto n. 8.420/ 2015, inclusive suas eventuais alterações, sem prejuízo ainda da aplicação do ato de que trata o artigo 21 do Decreto n. 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 art. 1º da Lei n. 12.846/2013.

16. DISPOSIÇÕES FINAIS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

16.15. O licitante, através de consulta permanente, deverá manter-se atualizado quanto a quaisquer alterações e esclarecimentos sobre o edital, não cabendo ao BANPARÁ a

responsabilidade por desconhecimento de tais informações, em face de inobservância do licitante quanto ao procedimento apontado neste subitem.

16.16. Esta licitação será regida pela Lei n. 13.303/2016, Regulamento de Licitações e Contratos do BANPARÁ, Lei n. 10.520/2002, Decreto n. 10.024/2019, da Lei Complementar n. 123/2006 e da Lei Estadual nº 8417/2016, do Decreto Estadual nº 2121/2018, da Lei nº 12.846/2013, e do Código Civil Brasileiro.

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

16.18. Fazem parte integrante deste edital os seguintes anexos:

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO II – MODELO DE DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE AO ART.38 DA LEI Nº 13.303/2016

ANEXO III – MINUTA DE CONTRATO

Belém-Pará, 24 de junho de 2021.

Mateus Garcia da Cruz
Pregoeiro

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA**Seção I - DO OBJETO**

1. Contratação de ferramenta de Gestão integrada de Cobrança e Recuperação de Créditos Vencidos, para prover **Solução Integrada de Cobrança e Recuperação de Crédito** ao Banco do Estado do Pará – BANPARÁ, incluindo fornecimento de assinaturas *softwares* como serviço, serviços de implantação e suporte, além de serviços de integração e treinamento.

Subseção 1 - ESPECIFICAÇÃO DOS ITENS:

| Item | Partnumber | Descrição | Quantidade | Unid. |
|------|------------|--|------------|------------------------|
| 1 | DDW-00003 | Assinatura para Usuário de Gestão - Dyn365ECstmrSrv ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr | 21 | Assinatura por Usuário |
| 2 | MTH-00001 | Assinatura para Usuário de Operação - Dyn365ETeamMembers ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr | 280 | Assinatura por Usuário |
| 3 | QLH-00001 | Pacote básico para armazenamento de informações de perfis de clientes - Dyn365ECstmrInightsAttch ShrdSvr ALNG SubsVL MVL | 1 | Assinatura por pacote |
| 4 | PST-00002 | Pacote adicional para armazenamento de informações de perfis de clientes - Dyn365ECIAddlProfiles ShrdSvr ALNG SubsVL MVL AddOn | 4 | Assinatura por pacote |
| 5 | PRX-00002 | Armazenamento adicional de banco de dados - CommonDataSvcDBCpcty ShrdSvr ALNG SubsVL MVL AddOn | 150 | GB |
| 6 | 6QK-00001 | Assinatura de Serviços de Dados e Inteligência em Nuvem - Azure prepayment | 10 | Unidade |

| | | | | |
|----|--------------------|--|-----|-----------------|
| 7 | Implantação | Implantação, Customização e Integração da solução ofertada, adequando-se e integrando-se aos sistemas legados e apoio na operação. | 1 | Unidade |
| 8 | Suporte | Mensalidade de Suporte Técnico e Manutenção Evolutiva da Solução | 12 | Unidade |
| 9 | Serviços Avançados | Serviços Sob demanda Especializados em Análise de Dados | 100 | Ponto de Função |
| 10 | Treinamento | Treinamento na solução implantada | 3 | Turma |

2. O prazo de vigência desta contratação é de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por interesse de ambas as partes até o limite da lei.

Subseção 2 - PARCELAMENTO DO OBJETO

3. Não será aplicado o disposto no Art. 22 e 23 do Regulamento e Súmula nº 247, do TCU, considerando a inviabilidade econômica para o parcelamento do objeto da presente contratação, bem como consideradas as suas respectivas peculiaridades, interdependência e natureza acessória entre os itens do objeto.

Subseção 3 - CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DO OBJETO

- **AÇÕES DE COBRANÇA:** funcionalidades de toda a rotina das ações de cobrança realizadas desde o 1º dia de atraso, passando pelo ajuizamento até a regularização do débito, ou seja, prevê a implantação da rotina de cobrança estabelecida no Manual de Normas e Procedimentos de Cobrança e Recuperação De Crédito em vigor (régua de cobrança).
- **RELATÓRIOS:** funcionalidades para emissão de relatórios, observados os critérios de acesso, com diversificação de filtros de pesquisa, voltados para coleta de informações gerenciais, de acompanhamento e dados estatísticos para controle da inadimplência e tomadas de decisões.
- **PARAMETRIZAÇÃO DE GESTOR:** acesso privativo do gestor do sistema, através do qual poderão ser alimentados/modificados/suprimidos os parâmetros originalmente estabelecidos no sistema, objetivando adequá-lo a situações excepcionais para um determinado cliente, para um público específico, ou mudança de regra geral, sem a necessidade de submeter todas as requisições de mudança à área de TI.

- **TERCEIRIZAÇÃO:** funcionalidades necessárias para gerenciar empresas de cobrança credenciadas, com troca de arquivos, realização de controle e administração dos contratos enviados para cobrança terceirizada.

Subseção 4 - CARACTERÍSTICAS COMPLEMENTARES DO OBJETO

4. O Objeto deste Termo de Referência é constituído da seguinte forma:
 - a. **Assinatura para Usuário de Gestão – Dynamics 365 Customer Service Enterprise:** este tipo de assinatura é voltado para os usuários que executam atividades gerenciais no processo de cobrança, tais como: criação e manutenção das réguas de cobrança, segmentação e cadastro de clientes, acesso e definição de metas, criação de equipes, criação de formulários e telas de negócio e acesso a todos os painéis e indicadores gerenciais. As seguintes funcionalidades estarão disponíveis para este usuário:
 - i. Selecionar atividades de ligações para uma determinada fila de atendimento;
 - ii. Atualizar cadastro de pessoas e empresas (algumas informações, devido à integração com legados do banco);
 - iii. Gerenciar todas as atividades do time de atendimento;
 - iv. Visualização do Calendário de Trabalho;
 - v. Configurar Acordo de Nível de Serviço;
 - vi. Configurar Unidades de Negócio;
 - vii. Artigo de Base de Conhecimento: Criar, Atualizar, Publicar, Configurar e Pesquisar;
 - viii. Artigo de Base de Conhecimento: Pesquisa por Relevância;
 - ix. Criação e atualização de relatórios, gráficos e painéis;
 - x. Leitura de relatórios, gráficos e painéis;
 - xi. Armazenamento adicional de 250 MB por usuário licenciado;
 - xii. Aplicativo *Dynamics 365 Mobile e Tablet* (iOS e Android);
 - xiii. Todas as funcionalidades do *Team Member*.
 - b. **Assinatura para Usuário de Operação – Dynamics 365 Team Member:** este tipo de assinatura é voltado para os usuários que executam atividades operacionais no processo de cobrança e consomem informações do sistema (inclusive para fins de auditoria), sem permissão de alteração de informações. As seguintes funcionalidades estarão disponíveis para este usuário:
 - i. Visualização de itens na fila;
 - ii. Anotar atendimentos ativos e receptivos;
 - iii. Leitura de todos os dados inseridos no *Dynamics 365*;

- iv. Atividades, Conta, Contato, Anotação, Exibição Pessoal e Conexão (Relacionamento);
 - v. Exportação de Dados para Excel e Localização Avançada;
 - vi. *Template* do Word: Criação, Atualização e Exclusão de *Templates*;
 - vii. Criar, atualizar e excluir *Templates* de e-mail.
- c. **Pacotes básico e adicional para armazenamento de informações de perfis de clientes:** estas assinaturas fornecem ao Banpará uma estrutura de armazenamento centralizado para as informações dos clientes oriundas de inúmeros sistemas, entregando insights a partir do cruzamento das informações.
- d. **Armazenamento adicional de banco de dados:** devido ao grande volume de informações do Banpará que serão hospedadas na nova solução, será necessária a contratação de adição de capacidade do banco de dados do sistema. Esta assinatura fornece essa capacidade adicional com base no número de GB necessários.
- e. **Assinatura de Serviços de Dados e Inteligência em Nuvem:** estas assinaturas fornecerão ao Banpará créditos necessários para a embarcar painéis de *Business Intelligence* (BI) oriundos da solução contratada em portais e sistemas internos de acompanhamento do Banpará, além de permitir a adoção de serviços de inteligência artificial com base nas informações de perfis de clientes.
- f. **Serviços de Implantação, Customização e Integração da Solução:** serviços técnicos especializados, em análise, configuração, desenvolvimento, implantação, treinamento da ferramenta de Gestão de Relacionamento com o Cliente (CRM) – *Microsoft Dynamics CRM*, e suas integrações, em conformidade com os termos dos ADENDOS que integram o presente TR, visando atender as demandas e necessidades do BANPARÁ.
- g. **Suporte técnico e manutenção evolutiva da solução:** consiste em um rol de serviços que, além das atividades elencadas nas alíneas do **item 7, presente na Subseção 4, da Seção I**, inclui os Serviços de Sustentação da Solução Objeto, consistindo estes últimos nas atividades necessárias à manutenção continuada da Solução com o fito principal de manter a disponibilidade, a estabilidade e o desempenho desta em ambiente de produção, dentro dos Níveis Mínimos de Serviço previstos neste Termo de Referência;
- h. **Serviços Sob demanda Especializados em análise de dados:** consiste em serviços técnicos especializados, consumidos sob demanda a critério do Banpará, em atividades relacionadas a dados, *analytics* e inteligência artificial. A Contratada deverá fornecer serviços qualificados que possam suportar tecnologicamente a área de inteligência da superintendência de cobrança em atividades como:
- i. Desenvolvimento de rotinas de integração, tratamento e armazenamento e dados;
 - ii. Construção de painéis analíticos;
 - iii. Geração de modelos de aprendizado de máquina;
 - iv. Gestão de ciclo de vida de modelos.

- i. **Treinamento na solução implantada:** 03 turmas com até 35 alunos, carga horária de até 16 horas de treinamento, sendo 8 horas por dia, nas dependências da CONTRATANTE, ou online em ambiente definido pela CONTRATANTE.
5. As atividades de Suporte Técnico e Manutenção Evolutiva definidas no **item 3, alínea “g”, presente na Subseção 4, da Seção I**, poderão ser realizadas por meio de equipe de profissionais da CONTRATADA de maneira remota, sendo que tal equipe deverá ser coordenada por preposto formalmente indicado pela própria CONTRATADA, às expensas desta.
6. Os pagamentos relacionados ao **item 3, alínea “h”, presente na Subseção 4, da Seção I**, se darão após aceite definitivo de uma atividade entregue pela CONTRATADA.
7. Por ser responsável pelos atendimentos pertinentes ao **Suporte Técnico e Manutenção Evolutiva**, a CONTRATADA, além dos serviços de Sustentação da Solução Objeto explicitamente definidos, deve também realizar atividades que possuem o propósito de:
 - a) Manter funcionais os Sistemas integrantes da Solução Objeto em ambiente de produção, pela correção de erros de configuração ou em código-fonte, de modo que tais sistemas estejam em conformidade com os requisitos indicados pelo CONTRATANTE;
 - b) Corrigir problemas em ambiente de produção causados pelos sistemas integrantes da Solução Objeto, almejando não apenas o retorno à condição de pleno funcionamento destes, como também corrigindo os efeitos decorrentes de tais falhas, tais como dados gerados com valores incorretos, propondo e provendo soluções de contorno e/ou definitiva para ambas as atividades, dentro dos Níveis Mínimos de Serviço previstos neste Termo de Referência;
 - c) Realizar, conforme demanda do CONTRATANTE, simulações e testes em funcionalidades, análise de falhas, consultas a dados gerados pelos Sistemas integrantes da Solução Objeto e a respectiva geração de relatórios via *script* de banco de dados do tipo somente leitura, ou seja, gerar relatórios de execução única ou eventual e extração de dados, além de atualização de tabelas de banco de dados, configuração de tarefa (*job*), correção de dados, alteração, inclusão e exclusão de massa de dados, bem como serviços de configuração, instalação e atualização de versão e assistência técnica e suporte a dúvidas sobre tais sistemas (**Suporte Técnico**), em ambiente de produção, homologação e desenvolvimento;
 - d) Identificar e documentar regras de negócio de determinadas funcionalidades dos Sistemas integrantes da Solução Objeto por meio de engenharia reversa, mediante demanda do CONTRATANTE;
 - e) Identificar e apresentar ao CONTRATANTE as necessidades de mudanças em requisitos dos Sistemas integrantes da Solução Objeto com o intuito de aperfeiçoá-los (aumento de desempenho e de estabilidade, dentre outros atributos) ou de evitar erros potenciais, e, mediante demanda do próprio CONTRATANTE, promover as respectivas alterações, a título de Manutenção Perfectiva/Preventiva;

- f) Realizar Manutenções Adaptativas nos Sistemas integrantes da Solução Objeto que estejam associadas exclusivamente a requisitos não funcionais, (o **item 7, alínea “h”, presente na Subseção 4, da Seção I**, mais abaixo, constitui uma exceção), almejando a conformidade com o ambiente operacional, promovendo as adaptações necessárias ao pleno funcionamento da Solução no ambiente alterado ou em vias de alteração, tais como aquelas decorrentes de atualizações de versão de linguagem de programação, de versão de SGBD (Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados) e de versão de sistemas operacionais, contemplando também manutenções específicas em páginas Web com conteúdo estático, tais como alteração de página HTML, atualização de menu estático, atualização de texto ou banner estáticos em páginas HTML existentes, e abrangendo, finalmente, as manutenções em interface, conhecidas na literatura como “manutenções cosméticas”;
 - g) Realizar outras Manutenções Adaptativas também associadas exclusivamente a requisitos não funcionais e que não foram consideradas na alínea anterior, desde que a medição desse projeto, realizada conforme A SEÇÃO II– DAS CARACTERÍSTICAS E CONDIÇÕES PARA EXECUÇÃO DO CONTRATO e devidamente aprovada pela área de TI do CONTRATANTE, não ultrapasse o limite de Pontos de Função;
 - h) Realizar Manutenção Evolutiva, ou seja, melhoria funcional, a qual corresponde às mudanças em requisitos funcionais dos Sistemas integrantes da Solução Objeto, isto é, à inclusão de novas funcionalidades, alteração ou exclusão de funcionalidades em tais sistemas, desde que a medição do respectivo projeto de melhoria funcional, realizada conforme A SEÇÃO II– DAS CARACTERÍSTICAS E CONDIÇÕES PARA EXECUÇÃO DO CONTRATO, e devidamente aprovada pela TI do CONTRATANTE, não ultrapasse a quantidade de **12 PF (Doze Pontos de Função)**, já considerados os deflatores associados às características da demanda (inclusão, alteração e exclusão de funcionalidade);
 - i) Documentar alterações promovidas em códigos-fontes e demais artefatos (inclusive manuais e outras documentações) pertinentes aos Sistemas integrantes da Solução Objeto, realizando o respectivo controle de versão por meio da ferramenta de controle de versão disponibilizada pelo CONTRATANTE.
8. Em razão da criticidade da Solução Objeto, os serviços descritos nas três primeiras alíneas do **item 4, presente na Subseção 4, da Seção I** (contemplados no **Suporte Técnico e Manutenção Evolutiva**), poderão ser acionados também em regime de **Sobreaviso**, mediante o qual a CONTRATADA deverá manter recursos à disposição para serem acionados pelo CONTRATANTE em quaisquer dia e horário diversos do expediente normal definido no **item 6, presente na Subseção 1, da Seção II**, caso o CONTRATANTE julgue necessário ao se deparar com alguma ocorrência anormal nos serviços da Solução Objeto.

Subseção 5 - CARACTERÍSTICAS DE SUSTENTABILIDADE DO OBJETO

- 9. As características de sustentabilidade definidas pelo Banpará, as quais a CONTRATADA deverá observar diligentemente durante toda a vigência contratual, estão contidas no **ADENDO III – CARACTERÍSTICAS DE SUSTENTABILIDADE DO OBJETO**.

Subseção 6 - MODALIDADE DA LICITAÇÃO

10. A Lei nº 10.520/2002, Art. 1º, parágrafo único, define bens e serviços comuns como aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade possam ser objetivamente definidos pelo Edital, por meio de especificações usuais no mercado. O Decreto nº 7.174/2010, define em seu artigo 9º, § 2º que “será considerado comum o bem ou serviço cuja especificação estabelecer padrão objetivo de desempenho e qualidade e for capaz de ser atendido por vários fornecedores, ainda que exista outras soluções disponíveis no mercado”.
11. O bem previsto na presente contratação, aquisição de sistema de informação e atendimento contínuo para suporte do mesmo, bem como os serviços previstos treinamento 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.
12. O artigo 4º do Decreto nº 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 utilize 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 preestabelecidos 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 a modalidade pregão (Aberto/Fechado), em sua forma eletrônica, para seleção da empresa a ser contratada, com fundamento no Art. 33 do Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará. Não será admitida na presente licitação a subcontratação para atendimento do objeto, em sua totalidade ou em parte, a menos que seja previamente autorizado pelo CONTRATANTE.
13. O Critério de valores adotado pelo banco é o valor máximo aceitável.

Subseção 7 - DA JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

Subseção 1.2 Razão da necessidade da contratação.

14. A contratação de que trata este Termo de Referência diz respeito à **Solução Integrada de Cobrança e Recuperação de Crédito**, para promover, de forma automatizada, a gestão integrada dos créditos a recuperar, solução tecnológica para gestão e operação dos processos da área de cobrança do Banco do Estado do Pará – BANPARÁ – incluindo fornecimento de softwares como serviço, serviço de implantação e suporte, além de serviços de integração e treinamento.
15. A ferramenta a ser contratada destina-se a:
 - a) Gerar informações gerenciais e dados estatísticos que possam dotar a área de cobrança de ferramentas para análise, controle e acompanhamento da inadimplência possibilitando adoção de medidas proativas e corretivas para redução dos indicadores de inadimplência, considerando as especificidades das

diferentes linhas de crédito oferecidas pelo BANPARÁ, em uso ou que vierem a ser criadas;

- b) Gestão da cobrança administrativa e judicial, possibilitando a cobrança de operações de créditos vinculadas à todas as carteiras de crédito do BANPARÁ com o objetivo de regularizar em tempo hábil os débitos de clientes nas faixas de atraso, inadimplência, inscritas em prejuízo contábil ou na excepcionalidade de operações com características de “superendividamento”;
 - c) Integração com os demais legados do banco, visando à importação e exportação de informações fundamentais para uma correta interpretação das fases de cobrança, mitigando possíveis impactos negativos ou prejuízos, objetivando uma correta e adequada interpretação sobre a evolução da cobrança, em especial para a contabilidade e o jurídico.
16. Considerando a importância da Solução Objeto para o Banpará em garantir, dentre outras coisas, a necessidade de automação operacional das rotinas das atividades do setor de cobrança e recuperação de créditos do BANPARÁ, por meio de um sistema que forneça subsídios que atenda as demandas da área. Dentre as principais necessidades, temos:
- a) Recursos informacionais e estatísticos de análise;
 - b) Controle e acompanhamento de inadimplência;
 - c) Recursos necessários para gestão de base de dados específica de cobrança, incluindo a opção de pagamento via boleto;
 - d) Integração do sistema com outros legados do banco através de barramento disponibilizado por este, objetivando a importação e exportação de dados, em especial com o crédito, a contabilidade (repercussão/efeitos fiscais da cobrança) e jurídico (acompanhamento da cobrança judicial).
17. Tais necessidades estão aliadas à exigência de manter a conformidade com os normativos legais pertinentes às Instituições Financeiras, bem como a necessidade de se manter capaz de atender às demandas de mercado nas quais este Banco está inserido, em que pesem a concorrência de mercado e a imagem da Instituição no cumprimento de sua missão, e tendo em vista a necessária continuidade de suporte técnico e de manutenção para manter a eficácia e a eficiência dos ativos de Tecnologia da Informação (TI) que suportam tais serviços — no caso, os sistemas de informação —, depreende-se ser indispensável a prestação contínua de serviços de TI para assegurar plena disponibilidade e manutenção da aludida Solução, visando à continuidade dos negócios, ao aprimoramento do portfólio de produtos e serviços, promovendo a adequação às melhores práticas de mercado, com foco nos melhores resultados, conforme Planejamento Estratégico desta Instituição.
18. Com o presente TERMO DE REFERÊNCIA, o BANPARÁ - Banco do Estado do Pará S.A, tem por finalidade fornecer, de forma pública e transparente, os critérios e parâmetros que servirão de base e referência para a aquisição de software e suporte técnico a Gestão Integrada de Cobrança e Recuperação de Créditos.
19. O Banco do Estado do Pará S.A., por meio da alta administração, é responsável pela administração do conjunto de procedimentos necessários para

implementação de políticas e regras de Gerenciamento de Cobrança e Recuperação, de maneira integrada e holística, devendo oferecer meios para a disseminação da cultura da prevenção dos riscos de créditos, e oferecer adequado suporte às unidades do Banco para devido tratamento das operações e o cumprimento dos normativos vigentes.

20. Considerando a importância da gestão da base de contratos com operações vencidas e vincendas de forma contínua e integrada, a qual permite a identificação, a mensuração, a avaliação, o monitoramento, o reporte, o controle e a mitigação dos efeitos adversos resultantes de suas interações, bem como, da importância da gestão, do monitoramento, e da avaliação dos controles (incluindo Autoavaliações) nos processos desta instituição, em consonância com as Resoluções, 4.557/2017 e 2.554/1998, 2682/1999 que determinam, respectivamente, que as instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil devem implementar estrutura de gerenciamento contínuo e integrado de riscos e de sistema de controles internos e a disposição sobre critérios de classificação das operações de crédito e regras para constituição de provisão para créditos de liquidação duvidosa, é imprescindível para o Banpará a contratação de empresa especializada em software e suporte técnico que atenda às necessidades desta instituição.

21. A demanda do Banpará tem como base as seguintes Informações e Histórico de Necessidades:

- a) Em consonância com às Resoluções CMN 4.557/2017, 2.554/1998, 2.682/1999 que determinam, respectivamente, que as instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil devem implementar estrutura para o gerenciamento contínuo e integrado de riscos, de capital e disposição sobre critérios de classificação das operações de crédito e regras para constituição de provisão para créditos de liquidação duvidosa o qual deve prever sistemas, rotinas e procedimentos para o gerenciamento, monitoramento e avaliação dos controles por meio dos processos.
- b) Para que ocorra a visão holística que permita gestão integrada dos créditos vencidos e vincendos, faz-se necessária a contratação de empresa especializada em soluções (software) e suporte técnico necessário à identificação, mensuração, avaliação, monitoramento, reporte, controle e mitigação dos efeitos adversos, resultante das interações entre os riscos operacionais, socioambientais, de crédito, mercado e liquidez e demais riscos considerados como relevantes, por meio da devida identificação e análise de tais riscos, inclusive considerando a interdependência entre eles. Uma solução sistêmica que demonstre pleno acompanhamento e integração das operações de concessão de crédito, alinhado aos objetivos estratégicos da Instituição e ao aprimoramento dos processos internos.
- c) A infraestrutura tecnológica a ser contratada, também deverá atender aos trabalhos de Auditoria Interna e contribuir para a melhoria do desenvolvimento dos processos realizados hoje por meio de sistemas aplicativos (Word, Excel, etc.). A solução deverá contribuir para a eliminação das intercorrências de manipulação de planilhas e dirimir as inconsistências nas diversas etapas dos trabalhos de auditoria interna.

- d) A integração das capacidades dos softwares de gestão já em uso no BANPARÁ, devem permitir as seguintes sinergias:
- i. Sinergias Tecnológicas:
 - As soluções possuem mecanismos nativos que permitam a realização de integrações de dados, possibilitando que as informações sejam compartilhadas e enriquecidas entre as plataformas.
 - Integração com as plataformas de colaboração e produtividade atualmente em uso pelo Banpará (Microsoft Office 365) e com serviços de BI (Microsoft Power BI).
 - ii. Sinergia de Negócios:
 - Capacidade para importação de informações consolidadas relacionadas a eventos de perdas como fraudes e incidentes para associação aos riscos e consolidação de informações, enriquecendo o processo de análise contínua de riscos. Capacidades de risco e conformidade permitem ao banco adotar uma abordagem de melhoria contínua de processos.
 - Ao adotar a política de melhoria contínua dos processos nos módulos de risco e conformidade, com a adoção da biblioteca LGPD (Lei Geral de Proteção aos Dados), se obtém como resultado a diminuição da exposição dos dados pessoais em posse do Banco.

22. Diante do exposto e com foco nos melhores resultados para a Instituição, a Superintendência de Cobrança e Recuperação de Crédito - SUCOB solicita a contratação de solução especializada em:

- a) Gerenciar as ações de cobrança, o comissionamento e a performance dos escritórios credenciados que serão responsáveis por cobrança extrajudicial ou administrativa de créditos, oriundos de operações de crédito ou qualquer outra operação análoga à crédito, seja qual for a origem dos recursos ou *funding*.
- b) Consulta às informações dos clientes que possuem débitos em atraso nos sistemas de crédito do Banpará;
- c) Consulta às informações dos clientes em serviços externos de análise de crédito, como Banco Central (SISBACEN), SPC e SERASA;
- d) Emissão de boletos e integração com barramento de sistemas legados para registro;
- e) Integração com barramento de sistemas com arquitetura orientada a serviços (SOA) que conterà as informações dos sistemas de crédito já em uso pelo Banpará para obtenção das informações de operações de cobrança. Este barramento SOA conterà informações dos sistemas de Crédito PF, Crédito PJ, Fomento, Conta Corrente, Cadastro, Análise de Risco e Birô de Crédito.
- f) Possibilitar a exportação de dados para análises ad-hoc em planilha excel e realizar integração com o Power BI do Banpará.

- g) Com base em informações extraídas das bases de dados da CONTRATANTE e da CONTRATADA, analisar as diversas características dos devedores, tais como:
- i. Análise do Perfil dos Devedores;
 - ii. Análise do Comportamento Interno (Performance de Pagamento);
 - iii. Análise do Comportamento Externo (Perfil de Propensão à Recuperação de Crédito);
 - iv. Após a identificação de grupos devedores com características comuns sob o ponto de vista da cobrança, serão desenvolvidas as recomendações finais à CONTRATANTE;
 - v. Emitir relatório informando cada cliente em situação de atraso e a ação respectiva conforme regras de cobrança;
 - vi. Emitir relatório capaz de informar a base de clientes com comprometimento acima de 70% da renda informada;
 - vii. Armazenar no cadastro do cliente as ações de cobrança realizadas;
 - viii. Emitir relatório que informe a quantidade de clientes em atraso com margem disponível para contratação de empréstimos;
 - ix. Emitir relatório de Operações Efetivadas/Contratadas a ser analisado diariamente pelas Gerências envolvidas com o produto;
 - x. Emitir relatório de Saldo de Operações em Atraso que deverá ser acompanhado e analisado dentro da competência de todas as Gerências envolvidas com o produto.
 - xi. A solução deve operar a régua de cobrança de maneira automática e de acordo com as regras definidas pela SUCOB.
 - xii. O sistema deverá apresentar os relatórios de forma unitária ou através de *dashboards* com os respectivos dados sintéticos e analíticos;
 - xiii. O sincronismo de informações dos sistemas legados para as entidades de dados da solução será feito através de um processo executado uma ou mais vezes ao dia. A CONTRATANTE deverá providenciar barramento de integração;
 - xiv. A integração com as informações do Serasa, Bacen e SCPC para preenchimento de informações financeiras adicionais deverá ser disponibilizada pelo Banpará para Contratada e está limitado à importação nas entidades Conta, Contatos e Endereços.
 - xv. A integração com as informações do Serasa, Bacen e SCPC para preenchimento de informações financeiras adicionais deverá ser disponibilizado pelo Banpará para Contratada e está limitado à importação nas entidades Conta, Contatos e Endereços;
 - xvi. O serviço fornecido deve possuir Níveis Mínimos de Serviço (NMS) de 99,9%.

23. A seguir, são apresentadas de forma sintética os principais objetivos a serem atendidos pela contratação almejada:

| ID | OBJETIVOS PRINCIPAIS |
|----|---|
| 1 | Implantação de matriz única de cobrança e recuperação, por meio de integração, gestão e análise da base de contratos com parcelas vencidas e a vencer. |
| 2 | Consolidar os históricos de pagamentos e comportamentos dos nossos clientes, os controles internos e a classificação de recuperação dos créditos de forma contínua e integrada. |
| 3 | Disponibilizar suporte sistêmico para capacitar: <ul style="list-style-type: none"> • Gestão Integrada das Operações de Crédito Vencidas e Vincendas • Automatização de Processos Manuais • Gestão por Meio de Relatórios e Dashboard • Gestão dos Valores de Provisionamento e Evidências para Auditorias • Governança de Dados e Gestão de Privacidade • Gestão de Continuidade de Negócios • Trilha de Auditoria Interna e Compliance • LGPD |

Subseção 8 - ALINHAMENTO ENTRE A CONTRATAÇÃO E O PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DO BANPARÁ

24. O quadro a seguir apresenta a relação entre a presente contratação e alguns dos objetivos estratégicos do Banpará.

| ID | OBJETIVO ESTRATÉGICO | Id | NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO |
|----|---|----|--|
| 1 | Finanças: Garantir o resultado econômico e social de forma sustentável. | 1 | Garantir atendimento aos órgãos reguladores relativos aos saldos devedores diários/semanais/mensais/semestrais. |
| | | 2 | Viabilizar gestão da carteira de clientes com atraso por unidade bancária e por linha de produto visando dar celeridade ao processo. |

| | | | |
|----------|---|----------|---|
| | | 3 | Promover a recuperação da capacidade creditícia dos clientes e controlando os níveis de inadimplência do banco. |
| 2 | Gestão e Tecnologia: Redesenhar processos críticos; redesenhar as tecnologias de informação e comunicação do banco. | 1 | Garantir a continuidade da régua de crédito mitigando os riscos de perda. |
| | | 2 | Viabilizar elaboração de campanhas de recuperação assertivas. |
| | | 3 | Garantir o aperfeiçoamento da Solução por meio de melhorias, inclusive correções e alterações, incluindo as de natureza legal, técnica e de negócio, de acordo com o solicitado pelo gestor ou demais setores demandantes, viabilizando contínua melhoria nos relatórios gerenciais existentes e as demandas de relatórios por desenvolver, na qualidade de ferramentas utilizadas na gestão dos produtos e serviços do Banpará, bem como nos logs para fins de controle e auditoria, além de possibilitar a disponibilização de novos produtos e serviços aos clientes do Banpará. |
| | | 4 | Garantir a integração com os demais sistemas da Instituição para aumentar, em seu conjunto, a qualidade do catálogo de produtos e serviços do Banpará aos seus clientes. |

| | | | |
|--|--|---|--|
| | | 5 | Prover, dentre outras coisas, a manutenção da rastreabilidade de operações realizadas através de consulta a logs transacionais e trilhas de auditoria assim como disponibilização dessas consultas mediante relatórios, em conformidade com os normativos de segurança da Instituição. |
|--|--|---|--|

Subseção 9 - JUSTIFICATIVA DA ESTRATÉGIA DE TRABALHO ESCOLHIDA

25. VA Computação em Nuvem (ou somente “Nuvem” / “Cloud” / “Cloud Computing”) está se tornando um componente essencial para novos negócios e organizações já estabelecidas desenvolverem estratégias que exijam recursos de Tecnologia da Informação (TI), sejam tais negócios simples ou complexos em termos de arquitetura.
26. O modelo de nuvem permite acesso a uma gama de recursos computacionais compartilhados, o que reduz bastante o custo destes serviços, além de facilitar sua manutenção e evolução contínua. De acordo com o TCU, esse modelo permite o foco nas funções essenciais das organizações. Além dos benefícios esperados pela terceirização em geral, o modelo traz benefícios específicos como: maior disponibilidade, flexibilidade da oferta do serviço em função de variações na demanda, menor dependência de pessoal qualificado, possível redução de vários riscos de segurança, pagamento por uso efetivo de recursos e potencial redução de custos.
27. As vantagens de contratação deste modelo de computação têm sido amplamente exploradas pelos órgãos de controle. O acórdão 1.739/2015 do Tribunal de Contas da União – TCU apresenta inúmeros benefícios, tais como redução de custos de infraestrutura e serviços de TI, otimização da produtividade da equipe de TI, melhoria da produtividade do usuário final, aumento de benefícios do negócio, melhorar capacidade de resposta, ciclo mais rápido de inovação, redução do tempo para implementação e resiliência. Especificamente para os serviços governamentais, são identificadas as seguintes vantagens, transcrito do documento anteriormente mencionado:

“1) Maior agilidade da administração pública na entrega de serviços e em sua atualização tecnológica, pois os processos formais de contratação pública podem dificultar a manutenção de uma infraestrutura de TI própria atualizada e que responda rapidamente às demandas de seus usuários.

2) Suporte a iniciativas de Big Data e Dados Abertos, facilitando a abertura de informações governamentais que hoje encontram-se em sistemas que controlam as operações cotidianas do Estado e portanto são fechados com acesso limitado aos seus operadores. O uso de

nuvem pública permitiria ampliar o acesso a esses dados a um custo menor, sem comprometer a segurança, a disponibilidade e o desempenho operacional dos sistemas originais. Uma vez os dados governamentais estando facilmente acessíveis, torna-se possível maior participação da sociedade na criação de novos serviços baseados nesses dados.

3) Atendimento a picos de demanda sazonal de serviços públicos pela Internet sem necessidade de alocar grande quantidade de recursos fixos. Várias atividades estatais acarretam picos sazonais de demanda de serviços próximos a datas limite como: entregas de declarações de imposto de renda, inscrições e resultados do Enem, resultados eleitorais e listagem de gestores públicos inelegíveis, períodos de recadastramento do INSS, listagem dos percentuais do fundo de participação dos municípios, etc.

4) A contratação de serviços em nuvem de IaaS ou PaaS pode levar a uma redução de oportunidades de desvios e irregularidades, quando comparada às múltiplas contratações de máquinas, licenças de software, manutenção e suporte necessárias para a operação de CPD próprio. As ofertas de IaaS e PaaS identificadas neste levantamento são todas por contrato de adesão, utilizando métricas de precificação com custos unitários divulgados publicamente e iguais para todos os clientes, o que facilita a pesquisa de preços.

5) Agilidade e economia na entrega de serviços para instituições públicas com unidades descentralizadas, que podem ter serviços disponibilizados por meio de acesso à internet, mais barato que as interconexões via redes privadas atualmente utilizadas”

28. Outro entendimento do TCU favorável a contratação do modelo de computação em nuvem pode ser visto no Acórdão 1686/2019, onde é observado que a adoção de nuvem “pode conferir grande incremento da racionalidade administrativa e também elevada redução de gastos para os cofres públicos”;

29. No âmbito regulatório financeiro, o Banco Central do Brasil já dispõe da Resolução Nº 4.658/2018 que descreve os aspectos de Segurança da Informação e outros requisitos que devem ser observados em contratações deste tipo, o que traz segurança para o Banpará avançar em contratações inovadoras deste tipo;

30. No tocante a adoção de nuvem, o Banco do Estado do Pará tem feito investimentos em plataformas de Software como Serviço (SaaS, do inglês Software as a Service) com foco em disponibilizar ferramentas que possibilitem o aumento da produtividade dos colaboradores. Após extensa análise, o Banpará optou pela plataforma Microsoft Office 365, que foi amplamente adotada e cada vez mais tem se consolidado no dia a dia dos colaboradores;

31. Outro serviço de nuvem adotado pelo Banpará foi a plataforma Microsoft Power BI, que tem possibilitado alta produtividade no desenvolvimento de relatórios e painéis gerenciais, facilitando a tomada de decisões e sua assertividade;
32. A atual pandemia mundial do SARS-CoV-2 tem reforçado o acerto do Banpará no investimento de soluções de nuvem, pois estas possibilitaram ao Banco reduzir os impactos de produtividade de seus colaboradores durante este período de isolamento social. As incertezas relacionadas ao futuro das operações indicam que tecnologias neste modelo sejam priorizadas;
33. A solução Microsoft Dynamics é consolidada no mercado, com fácil integração com as demais soluções Microsoft utilizadas atualmente pelo Banpará.
34. Face ao exposto, o Banpará analisou diferentes caminhos para a solução de seus desafios de cobrança e recuperação de crédito, dentre eles, o escopo do ERP do Core Bancário que está em fase de estudo pelo Banpará. Apesar do Core Bancário possuir funcionalidades básicas de cobrança, não teríamos de forma satisfatória a análise de dados, funcionalidades e relatórios complexos que a plataforma Microsoft Dynamics 365 disponibiliza. Portanto, a ferramenta Microsoft Dynamics 365 se mostrou a alternativa mais aderente ao contexto atual, de forma a permitir:
- a) O amplo acesso à solução (de qualquer lugar e qualquer dispositivo) por parte dos usuários autorizados;
 - b) A integração das estruturas de identidade e controle de acesso já utilizadas pelo Banpará, reduzindo custos operacionais e problemas de incompatibilidade;
 - c) A integração do serviço com as plataformas de colaboração (Microsoft Office 365) amplamente adotadas no Banpará, aumentando a produtividade dos colaboradores e reduzindo o grau de complexidade da adoção de novos serviços;
 - d) A integração do serviço com a plataforma de visualização de dados (Microsoft Power BI), facilitando a extração de valor das informações relacionadas aos processos de cobrança;
 - e) O atendimento às políticas de segurança do Banpará atualmente em uso, consideradas na utilização dos serviços de nuvem da Microsoft;
 - f) O aproveitamento do investimento do gasto público já realizado nas plataformas descritas.

Subseção 10 - RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS

35. A contratação almejada visa à continuidade e à melhoria de serviços essenciais, mediante o suporte técnico necessário e as manutenções demandadas conforme objetivos estratégicos do Banpará, garantindo a eficácia da Solução Objeto como ferramenta tecnológica adequada à realização das atividades-fim de cada área desta Instituição Financeira.

| ID | RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS |
|-----------|---|
| 1 | Alavancagem do alcance das metas de recuperação de crédito, com a inclusão de ferramentas que permitam aos gestores de cada unidade/matriz, |

| | |
|---|--|
| | avaliação diária sobre a evolução dos indicadores de inadimplência (geral/segmentado) permitindo a adoção de ações proativas; |
| 2 | Redução dos índices gerais de inadimplência e tempo de atraso com a descentralização do esforço de cobrança para as demais unidades (agências/postos) e agentes terceirizados (empresas credenciadas), sem prejuízo ao controle sobre os níveis de alçada quanto à deliberação e aplicação dos critérios de flexibilização de crédito; |
| 3 | Maior agilidade e controle da execução das ações de cobrança por meio da automação da régua de cobrança (conjunto de ações, especificando prazo e responsáveis, permitindo o acompanhamento da evolução da cobrança administrativa dos créditos em atraso), de forma a proporcionar as unidades/matriz um menor esforço de análise e pesquisas e maior eficácia nos resultados; |
| 4 | Implementação de agilidade no processo de encaminhamento e formalização da cobrança judicial, com envio automático e informações necessárias ao ajuizamento, permitindo ainda a atualização das informações sobre o andamento da cobrança judicial, mitigando o risco de negociação fora do processo; |
| 5 | Redução dos índices de perdas resultantes de créditos prescritos, ampliando a possibilidade de realização de campanhas de cobrança com a ampliação das opções (parametrização de critérios específicos para a campanha); |
| 6 | Ampliação no controle contábil e troca de informação para a ativação/reversão de créditos tributários lastreados em operações de liquidação duvidosas ajuizadas e não ajuizadas; |
| 7 | Facilitação e identificação dos principais motivos/causas na formação da inadimplência por produto, unidade bancária, segmentação, base de clientes e demais dados que possibilitem a geração de campanhas assertivas e o desenvolvimento do score de cobrança. |
| 8 | Fortalecimento da conformidade regulatória do Banpará com as seguintes Resoluções: Resolução CMN 4.557/2017, que dispõe sobre a estrutura de gerenciamento de riscos e a estrutura de gerenciamento de capital; Resolução CMN 2.554/1998, que dispõe sobre a implantação e Implementação de sistema de controles internos; Resolução CMN 2.682/1999 que dispõe sobre critérios de classificação das operações de crédito e regras para constituição de provisão para créditos de liquidação duvidosa. |

| | |
|----|---|
| 9 | Consolidação da cultura de recuperação de crédito capaz de elevar o Banpará ao nível de referência no segmento de cobrança e recuperação no mercado bancário. |
| 10 | Monitoramento e auditoria para análise preventiva entre as interações dos sistemas e autoridades transacionais do BANPARÁ. |
| 11 | Atendimento aos dispositivos da LGPD, no que tange à governança de dados e programa de privacidade. |
| 12 | Mitigação dos riscos operacionais, socioambientais, de crédito, mercado e liquidez e demais riscos relevantes envolvidos nos processos. |
| 13 | Implantação de uma nova metodologia de Controle da Base de Créditos Vencidos e Vincendos. |
| 14 | Maior integração entre as áreas de crédito e risco da Instituição. |
| 15 | Automação de processos da área. |
| 16 | Analisar de forma qualitativa e quantitativa a probabilidade de recuperação de crédito. |
| 17 | Analisar a Performance das Unidades Bancárias e de Escritórios de Cobrança. |
| 18 | Viabilizar análises consistentes, fiscalização e monitoramento, garantindo a qualidade e segurança nas atividades e de gestão da carteira de cobrança |
| 19 | Auxiliar no acompanhamento efetivo das implementações resultantes dos trabalhos de melhoria no processo e apontamentos de auditoria externa e interna. |
| 20 | Permitir a realização de análise dos resultados de recuperação por unidade, por produto e por período de atraso. |
| 21 | Viabilizar a consolidação dos resultados de recuperação de maneira automática. |
| 22 | Permitir a estruturação de um programa de elaboração de campanhas específicas de recuperação. |
| 23 | Permitir a análise e acompanhamento dos incidentes que ocasionarem risco de perda de crédito. |
| 24 | A solução deve permitir envio de comunicação em massa com as seguintes volumetrias: |

SMS: 10.000 mensagens por mês;

E-mail: 2.000 mensagens por mês.

Em sua proposta, a Licitante deve apresentar o atestado de capacidade técnica* comprovando que atenderá a este item.

*Modelo 1 - Atestado de Experiência na Prestação de Serviços Referentes ao Objeto deste Edital.

36. Uma parte dos resultados concretos será disponibilizada através de Relatórios, que municiarão o Banpará na tomada de decisões. Relatórios a serem disponibilizados:
37. Acompanhamento e gerenciamento da carteira de cobrança, consolidado ou analítico, por filtro de agências, clientes, segmentos (Pessoa Física, Pessoa Jurídica e Fomento), linha de crédito, faixas de atraso, faixa de saldo devedor, nível de risco, por órgão/empresa, situação (normal/atraso/prejuízo(CBP)/liquidado), por região e por empresa terceirizada, com informações de saldo em atraso, saldo devedor, percentual de inadimplência e saldo contábil em prejuízo.
38. Acompanhamento das ações de cobranças por agências, por linha, por cliente, por agente de cobrança, por ação de cobrança, por empresa credenciada.
39. Informações estatísticas de desempenho das ações de cobrança, com informações de índices de sucessos/insucesso e respectivos motivos, de forma a traçar diagnósticos gerenciais. Dados estatísticos por agência, por clientes e por órgãos que possam determinar o índice de clientes com operações inadimplentes sem salário no Banpará, com portabilidade salarial, que estão amortizando empréstimos, com vínculo temporário, efetivo ou privado, de forma a adotar medidas para regularização.
- Possibilitar o acompanhamento dos custos de cobrança (envio de cartas, negativação Serasa/SPC, SMS, etc.), gerando relatório por cliente ou consolidado por agência ou geral.
 - Acompanhamento das metas de recuperação de CBP, consolidado e por agências, com informações da meta estipulada (mensal, anual, trimestral), do valor incluído em CBP, do valor excluído de CBP e valor recuperado de CBP e percentual da meta atingida.
 - Grau de endividamento por cliente, para identificar o nível de comprometimento financeiro do cliente por mês com base na sua renda.
 - Gerar Planilhas de Ação Judicial por operação de crédito, com demonstrativo da evolução financeira do saldo devedor de forma mensal ou por parcelas.
 - Permitir o controle e acompanhamento de débitos em cobrança judicial, podendo ser visualizado em tela as informações dessas operações ajuizadas, por cliente ou por agência, sendo as informações do processo alimentadas pelo setor jurídico ou extraído do sistema do NUJUR, como número do processo, data do ajuizamento, valor ajuizado, custas judiciais, honorários advocatícios, histórico e observações do andamento do processo, etc.

- f) Permitir a visualização, controle e acompanhamento dos clientes com ação judicial contra o Banco, sendo as informações alimentadas pelo setor jurídico ou extraídas do sistema do NUJUR, como número do processo, data da ação, valor da causa, custas judiciais, honorários advocatícios, histórico e observações do andamento do processo, etc.
- g) Manter o histórico de todas as ações de cobrança executadas, por agência ou cliente, para fins de acompanhamento, gerenciamento e levantamento de estatísticas. Relatório de recuperação de crédito em CBP e regularização/amortizações de saldos em atraso, por período, por agência.
- h) Relatório de amortização de empréstimos de clientes que estão em cobrança judicial.
- i) Relatórios de clientes com suspensão/limitação de cobrança, com tipo de suspensão/limitação, registro do funcionário/setor que efetuou o bloqueio, motivo do bloqueio, por agência e por cliente.
- j) Relatório dos clientes incluídos em impedidos de operar com o banco por agência e por CPF, informando o motivo do impedimento e o funcionário/setor que efetuou a inclusão.
- k) Relatório de clientes falecidos com informações alimentadas pela agência no sistema.
- l) Relatório de deliberações por comitês, onde deverá ser informado os clientes que negociaram, as operações negociadas, agências, a situação dos clientes (atraso/normal/CBP), as taxas e prazos negociados, o órgão/empresa e o motivo da negociação de forma a traçar um perfil dos clientes e diagnosticar as causas.
- m) Relatórios para que a área responsável pela gestão das empresas credenciadas possa realizar o controle e administração das operações enviadas para as credenciadas, contendo informações de volume de créditos renegociados, valor de comissão a ser paga, indicadores de performance e atingimento de metas, controle de pagamentos, histórico de relacionamento, etc.
- n) Permitir emissão de relatórios dinâmicos, dando permissão aos usuários do sistema para criar novos relatórios, incluir e excluir linhas e colunas, com possibilidade de salvá-los para reutilização.
- o) Os relatórios gerados devem ter informações estáticas por período, ou seja, devem refletir a informação do período em que está sendo gerado, de forma a não distorcer da informação do sistema de contabilidade no mesmo período.
- p) Todos os relatórios deverão ser gerados nos formatos PDF e XLS.

Seção II - DAS CARACTERÍSTICAS E CONDIÇÕES PARA EXECUÇÃO DO CONTRATO

Subseção 1 - EXECUÇÃO DO CONTRATO

Subseção 1.1 Aspectos Gerais

1. Para a execução do Contrato, será realizado método de trabalho que atribui ao CONTRATANTE a determinação, coordenação, supervisão, controle e fiscalização, bem como a gestão qualitativa dos serviços a serem prestados, conforme estabelecido em legislação definida pelo Estado Brasileiro, e à CONTRATADA, a responsabilidade pela execução operacional dos serviços, através do gerenciamento dos seus colaboradores e recursos físicos.
2. Os serviços objeto deste Termo de Referência serão realizados conforme demanda e priorização apresentadas pelo CONTRATANTE, que comunicará à CONTRATADA sua necessidade conforme estabelecida nesta **SEÇÃO II – DAS CARACTERÍSTICAS E CONDIÇÕES PARA A EXECUÇÃO DO CONTRATO**. Desse modo, o CONTRATANTE somente assumirá o compromisso de pagamento dos serviços devidamente solicitados, autorizados e recebidos, conforme condições contratuais.
3. Em casos de acionamentos em regime de **Sobreaviso (item 8, presente na Subseção 4, da Seção I)**, 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.
4. A contratação dos serviços descritos neste Termo de Referência visa, em boa parte, atender às necessidades de Manutenção do Microsoft Dynamics 365. No contexto deste Termo de Referência, um serviço de Manutenção pode ser do tipo:
 - a) Manutenção Corretiva: Modificação reativa de um produto de *software* executada depois da entrega para corrigir problemas identificados. A modificação corrige os produtos de *software* para satisfazer os requisitos. (ISO/IEC 14764:2006).
 - b) Manutenção Adaptativa: Modificação de um produto de *software*, executada depois da entrega, para manter o produto de *software* utilizável em um ambiente alterado ou em vias de alteração. Manutenção adaptativa fornece as melhorias necessárias para acomodar mudanças no ambiente no qual um produto de *software* deve operar. Estas mudanças são as que devem ser feitas para manter-se em dia com o ambiente alterado. Por exemplo, o sistema operacional deve sofrer atualização, e algumas mudanças devem ser feitas para acomodar a nova versão do sistema operacional. (ISO/IEC 14764:2006). Essas mudanças no ambiente em que o produto de *software* deve operar podem ser tantas mudanças em requisitos não funcionais, quanto em requisitos funcionais, sendo que neste último caso a Manutenção também pode ser classificada como evolutiva.
 - c) Manutenção Evolutiva (ou melhoria funcional): É o tipo de Manutenção Adaptativa que contenha alguma mudança em requisitos funcionais, ou seja, funcionalidades incluídas, alteradas ou excluídas no produto de software em manutenção. 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.

- d) Manutenção Perfectiva: Modificação de um produto de software executada depois da entrega para aumentar o desempenho e a facilidade de manutenção do produto (reduzindo o esforço necessário para realização das manutenções futuras), dentre outros atributos, o que pode ser viabilizado por uma recodificação e pela melhoria na documentação de programas, por exemplo. (ISO/IEC 14764:2006).
- e) Manutenção Preventiva: Modificação de um produto de software executada depois da entrega para prevenir futuros defeitos ou falhas, detectando e corrigindo falhas latentes no produto antes que este as manifeste. Um exemplo seria a reestruturação dos programas ou dados para prevenir defeitos. (ISO/IEC 14764:2006).
5. A **ITIL®** (Information Technology Infrastructure Library), que em português significa Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação, foi desenvolvida em 1980 pela Agência Central de Computação e Telecomunicações (CCTA), uma agência do Governo Britânico que coletou as melhores práticas das maiores indústrias e as consolidou numa biblioteca que possui as melhores práticas nos processos de gerenciamento de serviços de TI. A partir da década de 1990, a ITIL se tornou um padrão de fato, e hoje suas práticas são adotadas em empresas de todo o mundo. Atualmente a ITIL é mantida pelo OGC (*Office Government Commerce*), sendo a *Exin Institute* a antiga autoridade certificadora mundial, e a *APM Group Ltd.*, a atual autoridade certificadora mundial, sendo tais certificados obtidos através de exames realizados de forma *online* ou presencial em centros de testes disponíveis em diversos países, organizados pelos provedores de certificação *Person-VUE* e *Prometric Test Center*. Neste Termo de Referência não é exigida certificação em ITIL, nem da empresa, nem de seus profissionais, pelo fato da dificuldade de certificação implicar em restrição significativa para as licitantes, o que poderia prejudicar a concorrência. Porém, considerando o fato de ser um conjunto de boas práticas reconhecido mundialmente, é solicitada no **item 192, presente na Subseção 7 da Seção II** a aderência da visão macro do processo de atendimento da CONTRATADA aos procedimentos preconizados pela ITIL, haja vista ser balizadora do nível de maturidade das ações da CONTRATADA quanto a atendimentos de solicitações de seus clientes e ser a referência praticada pelo CONTRATANTE em seus processos de atendimento em TI. A **SEÇÃO II – DAS CARACTERÍSTICAS E CONDIÇÕES PARA EXECUÇÃO DO CONTRATO** apresenta a estrutura metodológica mínima de atendimento a ser considerada.
6. O detalhamento técnico da Solução está disponível no **ADENDO II – REQUISITOS TÉCNICO-FUNCIONAIS DO PRODUTO DE SOFTWARE**.
7. **Ambiente de execução**: refere-se aos ambientes de desenvolvimento, teste, homologação, treinamento, produção e Data Center de contingência, nos quais a Solução está (ou deve ser) instalada e configurada e nos quais devem ser realizados os serviços previstos neste documento.
8. Entende-se por **código-fonte** o conjunto de palavras, sentenças matemáticas e símbolos organizados sob as regras de determinado protocolo, contendo instruções em uma linguagem de programação (protocolo que define regras

sintáticas e semânticas para edição de comandos que poderão ser compreendidos e executados por um computador), de maneira lógica e com objetivo definido. Como exemplo, o código-fonte de uma *stored procedure* responsável por executar determinada rotina ou funcionalidade em um dos Sistemas que compõem a Solução Objeto é parte integrante do código-fonte da Solução.

9. Os serviços realizados pela CONTRATADA ocorrerão prioritariamente por meio remoto, ficando a cargo da CONTRATANTE solicitar que o mesmo seja presencial, e, no cenário de expediente normal, serão realizados no horário de 8h às 18h, conforme horário de Belém-PA, em dias úteis bancários para a referida cidade.
10. Os serviços realizados pela CONTRATADA, a partir de Ordem de Serviço (O.S.) do CONTRATANTE, serão executados nas dependências daquela (isto é, da CONTRATADA), exceto nas situações que demandem interação presencial com equipes do CONTRATANTE, nas dependências deste, conforme especificado neste Termo de Referência, tais como nos casos de reuniões de planejamento e na e licitação de requisitos, bem como nas fases de Homologação, Piloto e Implantação em ambiente de produção, e em casos acordados no planejamento da O.S.
11. O deslocamento de prestador de serviço da CONTRATADA, para a realização de levantamento de requisitos, planejamento, revisões, auditorias de qualidade dos produtos/artefatos, reuniões, pontos de controle previstos, homologação, dentre outras atividades, não implicarão em nenhuma forma de acréscimo ou majoração nos valores dos serviços, bem como nenhum tipo de pagamento correspondente a horas-extras, deslocamentos ou adicionais noturnos.
12. Os empregados da CONTRATADA somente terão acesso às dependências do CONTRATANTE se devidamente identificados (identificação funcional) e deverão cumprir todas as normas de segurança e procedimentos estabelecidos pelo CONTRATANTE.
13. Os serviços porventura realizados aos Sábados, Domingos e feriados pela CONTRATADA não implicarão em nenhuma forma de acréscimo ou majoração nos valores dos serviços.
14. Com **exceção** dos casos de acionamento em regime de **Sobreaviso (item 8, presente na Subseção 4, da Seção I)**, os serviços serão solicitados à CONTRATADA conforme abaixo:
 - a) Para serviços contemplados no **Suporte Técnico e Manutenção Evolutiva (com exceção das Manutenções do tipo Preventiva, Perfectiva ou Adaptativa)**: a solicitação será formalizada mediante abertura de Chamado na **ferramenta de controle de demandas** (incidentes, requisições, problemas, tarefas etc.), a qual será provida pelo CONTRATANTE para gestão desses serviços. Tais chamados poderão ser abertos a qualquer hora do dia ou da noite, tanto em dias úteis como nos finais de semana, feriados e pontos facultativos.
 - b) Para serviços de **Manutenção (exceto a do tipo Corretiva)**, de **Implantação** ou de **Análises de Dados**: a solicitação será formalizada mediante atribuição de tarefas no **Sistema de Gerenciamento de Projetos de TI**, a qual será provida pelo CONTRATANTE para gestão dos projetos de manutenção e de desenvolvimento. Essas tarefas poderão ser criadas a qualquer hora do dia ou da noite, tanto em dias úteis como nos finais de semana, feriados e pontos facultativos.

15. Para acionamentos em regime de **Sobreaviso (item 8, presente na Subseção 4, da Seção I)**, os serviços deverão ser preliminarmente solicitados por meio de telefone local (DDD 91) ou de discagem gratuita (0800), providos pela CONTRATADA, e, em seguida, devem ser obrigatoriamente registrados sob a forma indicada no **item 14, presente na Subseção 1, da Seção II**, para efeito de melhor registro e controle, porém serão admitidos outros meios de comunicação para acionamento do Sobreaviso, desde que isso seja formalmente acordado entre CONTRATANTE e CONTRATADA durante a execução contratual.
16. Na eventual impossibilidade de se realizar a solicitação de serviço nos termos do **item 14, presente na Subseção 1, da Seção II**, deverá ser utilizado um dos meios de comunicação admitidos no **item 15, presente na Subseção 1, da Seção II** devendo, assim que possível, haver o respectivo registro sob a forma indicada no **item 14, presente na Subseção 1, da Seção II**.
17. Uma notificação de abertura de Chamado registrado na **ferramenta de controle de demandas** provida pelo CONTRATANTE será encaminhada para endereço eletrônico cadastrado para a CONTRATADA, a qual fará uso da referida ferramenta de controle para atualizar as informações relacionadas ao atendimento de cada demanda
18. Conforme o processo interno de atendimento do CONTRATANTE que estiver em vigor durante a execução contratual, os chamados criados em conformidade com **item 14, alínea a, presente na Subseção 1, da Seção II** poderão ser encaminhados à CONTRATADA com uma nomenclatura diferente de “Chamado”, porém essa distinção de nomenclatura é pertinente apenas aos processos de atendimento interno do CONTRATANTE, para fins de categorização interna do Chamado, não implicando em qualquer tratamento diferenciado por parte da CONTRATADA, de forma que, para esta (isto é, para a CONTRATADA), “Requisição” e “Chamado” (o qual pode ser classificado como “incidente” ou “requisição”), e.g., deverão ser entendidos como sinônimos.
19. Para serviços pertinentes ao Projeto de implantação (item 7 da Tabela de Especificação dos Itens, Subseção 1, da Seção I) e para serviços de Manutenção — exceto aqueles de Manutenção Corretiva, definida no **item 4, alínea a, presente na Subseção 1, da Seção II** —, o CONTRATANTE atribuirá Tarefa conforme **item 14, presente na Subseção 1, da Seção II** e vinculará uma Ordem de Serviço (O.S.) à CONTRATADA, conforme ADENDO XII – MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO, contendo a descrição dos serviços que deverão ser executados. Esta SEÇÃO II – DAS CARACTERÍSTICAS E CONDIÇÕES PARA EXECUÇÃO DO CONTRATO contém os detalhes do fluxo de tratamento das O.S.
20. As atividades a serem realizadas pela equipe referida no **item 5, presente na Subseção 4, da Seção I**, salvo as Manutenções Preventiva, Perfectiva e Adaptativa (definidas no **item 7**), dispensam a emissão de Ordem de Serviço citada no item anterior, servindo o próprio Chamado como instrumento suficiente para formalizar a solicitação de serviço à CONTRATADA.

Da Comunicação entre Contratante e Contratada

21. Esta Seção trata das formas e meios de comunicação disponíveis e aceitáveis, entre CONTRATANTE e CONTRATADA, que serão utilizados para todos os eventos de comunicação que vierem a ocorrer entre os contraentes.
22. A forma e o meio de comunicação para solicitação de serviços à CONTRATADA são os estabelecidos no ADENDO IV – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO.
23. Com exceção dos eventos de comunicação referidos no item anterior, em qualquer outro caso de comunicação pertinente ao Contrato, inclusive para manifestar-se, oferecer defesa ou receber ciência de decisão sancionatória ou sobre rescisão contratual, os mecanismos de comunicação deverão ser direcionados, preferencialmente, ao preposto ou ao respectivo substituto, quando do CONTRATANTE para a CONTRATADA. Da mesma forma, quando da CONTRATADA para o CONTRATANTE, a comunicação deverá ser direcionada ao gestor do Contrato ou ao gestor substituto, da área de TI ou da área demandante, ou ainda aos fiscais técnicos da área de TI e/ou da área demandante, ou então ao fiscal da área administrativa, conforme a natureza do assunto. Em ambos os casos, o meio de comunicação para efeitos formais deverá ser via e-mail, no caso de meio eletrônico, ou através de relatórios, atas e correspondências assinados pelo respectivo emitente, se em meio impresso.
24. As partes contratantes devem indicar no instrumento de contrato ou documento equivalente os seus e-mails, onde devem receber as comunicações referidas no **item 23, presente na Subseção 1, da Seção II** declarando que se obrigam a verificá-los a cada 24 (vinte e quatro) horas e que, se houver alteração de e-mail ou qualquer defeito técnico, devem comunicar a outra parte no prazo de 24 (vinte e quatro) horas.
25. No contexto do item **23, presente na Subseção 1, da Seção II**, os prazos indicados nas comunicações iniciam em 02 (dois) dias úteis a contar da data de envio do e-mail citado no referido item.
26. Não serão considerados mecanismos formais de comunicação entre CONTRATANTE e CONTRATADA os fóruns de debate e discussão ou outros ambientes de colaboração, envio e troca de mensagens por meio de telefones móveis (SMS), contatos telefônicos e/ou verbais, entre outros que sejam caracterizados pela informalidade. No entanto, estes podem ser utilizados para interação entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, com o objetivo de abreviar o tempo na troca de informações, mediante posterior instrumento de formalização admitido nesta Seção, sem o qual a comunicação será considerada inválida e sem efeito. Todavia, desde que formalmente acordado, as partes contraentes poderão eleger outros mecanismos formais de comunicação distintos dos admitidos nesta Seção, contanto que sejam admitidos pelo Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará.

Das Reuniões entre Contratante e Contratada

27. O marco formal para início das atividades da CONTRATADA se dará mediante Reunião de Abertura do Contrato, realizada nas dependências do CONTRATANTE, em que este abrirá a O.S. de Planejamento Inicial do Contrato conforme disposto na Subseção pertinente da Subseção 1.7 - Das Características específicas por tipo de serviço e apresentará à CONTRATADA o gestor do Contrato, os agentes de fiscalização do contrato (Fiscal Técnico de TI, Fiscal

Técnico Demandante e Fiscal Administrativo), os ambientes de execução instalados nas dependências do CONTRATANTE, bem como as ferramentas referidas no **item 14, presente na Subseção 1, da Seção II.**

28. Na Reunião de Abertura do Contrato, a CONTRATADA apresentará ao CONTRATANTE a equipe que será responsável pelas atividades descritas nos **itens 3, presente na Subseção 4, da Seção I e 7, presente na Subseção 4, da Seção I**, e, nos termos do **item 41, presente na Subseção 1, da Seção II**, realizará o Planejamento Inicial do Contrato, o qual, alinhado às atividades de transição apresentadas pelo CONTRATANTE para a presente contratação, deverá contemplar os canais disponibilizados para solicitação de serviços em regime de Sobreaviso, dentre outros aspectos necessários à execução contratual.
29. Com o intuito de fomentar o monitoramento dos serviços prestados, e assim, o cumprimento do **item 148, presente na Subseção 7, da Seção II**, 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, com anuência do preposto da CONTRATADA, optar por outro período superior a um mês. Nessas reuniões, a CONTRATADA deve cumprir a obrigação imposta pelo aludido item, e, na oportunidade, os resultados obtidos e as ações de melhoria propostas pela CONTRATADA serão discutidos e avaliados pelo CONTRATANTE.
30. 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 02 (dois) dias úteis.
31. Reuniões de emergência poderão ocorrer a qualquer tempo, convocadas pelo CONTRATANTE ou pela CONTRATADA, quando, em condições excepcionais, os meios propostos nesta SEÇÃO II – DAS CARACTERÍSTICAS E CONDIÇÕES PARA EXECUÇÃO DO CONTRATO não se mostrarem suficientes para tratar grave evento ou problema pertinente ao objeto contratual que coloque em risco a disponibilidade ou a continuidade do negócio do CONTRATANTE.
32. Ao final de cada reunião, o CONTRATANTE elaborará ata específica com o registro dos principais assuntos tratados, as decisões tomadas e as notificações realizadas. A ata deve ser assinada pelos presentes e juntada aos autos do processo de fiscalização do Contrato. Alternativamente, essa ata poderá receber aceite dos participantes via e-mail ao invés de ser impressa e assinada

Subseção 1.2 Execução de Serviços de Assinatura

33. As assinaturas de usuários devem ser liberadas no momento da entrega do serviço em Produção.
34. A CONTRATANTE deve ter acesso à plataforma que permite o gerenciamento de licença entre usuários da CONTRATANTE.
35. O serviço deve permitir que os usuários façam o *login* através de endereço de email pertencente ao domínio @banparanet.com.br.

Subseção 1.3 Execução de Serviços de Nuvem (Pacotes)

36. A CONTRATADA deve entregar o serviço em Produção já com os Pacotes de Armazenamento devidamente configurados.
37. A CONTRATANTE deve ter acesso a um painel de controle do uso do armazenamento, para análise espaço disponível e demais fatores relativos.

Subseção 1.4 Execução de Serviços de Suporte

38. **Salvo** nos casos de acionamento em regime de **Sobreaviso (item 8, presente na Subseção 4, da Seção I)**, o atendimento de Chamados porventura abertos fora do expediente normal previsto no **item 9, presente na Subseção 1, da Seção I** deverá iniciar no expediente normal imediatamente seguinte.
39. Para Chamado de Manutenção Corretiva, bem como para Chamado de análise de falha, que possuam prioridade alta — conforme definições no **tópico 8 do ADENDO IV – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO** —, uma vez iniciado o atendimento, este deve prosseguir ininterruptamente, inclusive fora do expediente normal previsto no **item 9, presente na Subseção 1, da Seção I** deste Termo de Referência, até que tenha sido concluído o serviço ou até que seja disponibilizada uma solução de contorno que permita retornar a Solução Objeto ao estado normal de operação.
40. Durante a execução dos serviços de Manutenção (quaisquer dos tipos definidos nas alíneas **do item 7, presente na Subseção 3, da Seção I**), as mudanças deverão ser publicadas em todo o ambiente de execução, até chegar à produção, com as respectivas autorizações registradas na ferramenta apropriada, referida **no item 14, presente no Subseção 1, Seção II**, salvo se formalmente dispensado pelo CONTRATANTE, devendo ser adotado procedimento análogo para serviços pertinentes a Projeto de implantação (**item 7 da Tabela de Especificação dos Itens, Subseção 1, da Seção I**).
41. Esta **SEÇÃO II – DAS CARACTERÍSTICAS E CONDIÇÕES PARA EXECUÇÃO DO CONTRATO** define qual deve ser o procedimento da CONTRATADA nos casos de Chamados porventura abertos fora do expediente normal previsto no **item 9, presente na Subseção 1, da Seção I**
42. Esta **SEÇÃO II – DAS CARACTERÍSTICAS E CONDIÇÕES PARA EXECUÇÃO DO CONTRATO** também define qual deve ser o procedimento da CONTRATADA após iniciado um atendimento de prioridade alta.

Subseção 1.5 Execução dos Serviços de Integração, Customização e Análise de Dados.

43. Para serviço de Manutenção Evolutiva, cuja responsabilidade seja da CONTRATADA conforme item 5, presente na Subseção 4, da Seção I, esta deverá reservar, para realização de tal serviço, até duas horas dentro do expediente normal definido no **item 9, presente na Subseção 1, da Seção I**, desde que haja, naturalmente, uma Ordem de Serviço de Manutenção Evolutiva vinculada a essa atividade e que esteja aberta pelo CONTRATANTE para atendimento por esta.
44. As funcionalidades resultantes de qualquer tipo de serviço de Manutenção ou de Projeto de implantação (**item 7 da Tabela de Especificação dos Itens,**

Subseção 1, da Seção I) e que tenham sido implantadas em produção passarão a ser parte integrante da Solução Objeto e, portanto, passarão a integrar o escopo de serviços da CONTRATADA.

45. Toda funcionalidade desenvolvida ou alterada, em qualquer tipo de serviço de Manutenção ou ainda pertinente a Projeto de implantação (**item 7 da Tabela de Especificação dos Itens, Subseção 1, da Seção I**), antes de entrar em produção, deverá passar por testes, salvo determinação contrária do CONTRATANTE. Serviços de integração com aplicações externas e aplicações legadas, rotinas de ETL (Extração, Transformação e Carga de dados) e relatórios deverão também passar pelos procedimentos de teste cabíveis.
46. Os testes citados no item anterior deverão ser repetidos em cada ambiente integrante do ambiente de execução, de acordo com a necessidade de cada funcionalidade, seguindo-se, para tanto, o que for definido na reunião inicial para definição da Ordem de Serviço ou por ocasião da aprovação do planejamento da O.S.
47. Os testes realizados deverão ser comprovados por meio da apresentação de evidências de sua execução, que trarão, no mínimo, planos de testes, cenários testados e respectivos resultados.
48. Qualquer funcionalidade desenvolvida ou alterada, em qualquer tipo de serviço de Manutenção ou ainda em Projeto de implantação (**item 7 da Tabela de Especificação dos Itens, Subseção 1, da Seção I**), antes de entrar em produção, deve passar sequencialmente por todos os ambientes integrantes do ambiente de execução, recebendo, antes de avançar (para o próximo ambiente integrante), autorização formal do CONTRATANTE registrada em uma das ferramentas descritas no item 14, presente na Subseção 1, da Seção II 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 SEÇÃO II – DAS CARACTERÍSTICAS E CONDIÇÕES PARA EXECUÇÃO DO CONTRATO.
49. A cada nova entrega, tal como inclusão, alteração ou exclusão de funcionalidades existentes na Solução Objeto, ou ainda a disponibilização de um novo sistema ou módulo desenvolvido, a CONTRATADA deverá ministrar treinamento ao CONTRATANTE, sem ônus adicional algum para este, conforme requisitos a seguir:
50. O treinamento deve permitir a operação e compreensão das principais características do produto entregue.
51. O treinamento será realizado com duração máxima de 02 (duas) horas — para cada nova funcionalidade — e será ministrado para funcionários do CONTRATANTE, para no máximo 35 (trinta e cinco) pessoas.
52. O material didático mínimo, fornecido pela CONTRATADA para a realização desse treinamento, será uma apostila em formato digital com todo o conteúdo do curso.
53. Ao final do treinamento, um formulário de avaliação deverá ser preenchido e devidamente assinado pelos treinados.

54. Caso a avaliação do treinamento não seja satisfatória, a CONTRATADA será obrigada a ministrar novo treinamento, conforme requisitos acima, e mais uma vez sem ônus algum ao CONTRATANTE. Para efeito deste Termo de Referência, define-se Projeto de implantação (item 7 da Tabela de Especificação dos Itens, Subseção 1, da Seção I) aquele destinado a desenvolver e entregar a primeira versão da solução, sendo seu tamanho funcional a medida das funcionalidades entregues ao usuário no final do projeto, incluindo-se as funcionalidades de conversão de dados, no caso de haver sido requisitada no projeto a migração ou carga inicial de dados para a nova aplicação.
55. Considerando tais definições, devem ser realizadas por equipe da CONTRATADA as atividades de Manutenção Corretiva, Preventiva, Perfectiva e Adaptativa, conforme condições e exceções previstas nas alíneas do item 14, presente na Subseção 4, da Seção I.
56. Em razão do item anterior, a CONTRATADA, além de serviços pertinentes ao Projeto de implantação (item 7 da Tabela de Especificação dos Itens, Subseção 1, da Seção I), deve realizar os demais serviços de Manutenção sobre o Microsoft Dynamics 365 que não se enquadrem dentre as responsabilidades do item 5, presente na Subseção 4, da Seção I, contempladas no item 7, presente na Subseção 4, da Seção I.

Subseção 1.6 Do Tratamento de Ordens de Serviço

57. Conforme critério do CONTRATANTE, o documento de Ordem de Serviço referido no item 19, presente na Subseção 1, da Seção II poderá ser substituído por formulário ou registro eletrônico em sistema informatizado mediante prévia comunicação à CONTRATADA acerca do novo procedimento.
58. A gestão de Ordens de Serviço seguirá o estabelecido neste Termo de Referência. O CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, alterar o referido protocolo de gestão, desde que sejam respeitadas as premissas definidas em Edital e mediante anuência formal da CONTRATADA.
59. As definições apresentadas nesta Seção para tratamento de O.S., quando cabíveis, são também aplicáveis a etapas e fases de Ordem de Serviço.

II.1.1.1 Abertura de Ordem de Serviço

60. Uma vez convocada, a CONTRATADA terá prazo máximo de 02 (dois) dias úteis para responder ao CONTRATANTE, em data e horário agendados, e participar de reunião inicial para definição da Ordem de Serviço, salvo se prazo maior for estabelecido pelo CONTRATANTE na convocação dessa reunião. Após tal reunião, constatada a viabilidade de execução da O.S., o CONTRATANTE, mediante o procedimento descrito no item 27, presente na Subseção 1, da Seção II formalizará à CONTRATADA a solicitação de planejamento da O.S., o qual deve ser providenciado conforme descrito no item 1, presente na Subseção 1, da Seção II
61. Deverá participar da reunião inicial citada no item anterior ao menos um profissional da CONTRATADA apto a compreender os requisitos funcionais e não funcionais e a avaliar a complexidade da demanda, estando ciente do compromisso de apresentar o planejamento da O.S. conforme os prazos previstos

no ADENDO IV – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO, salvo se prazo maior for estabelecido pelo CONTRATANTE durante a referida reunião. Na hipótese de não participar um profissional com essa qualificação, considerar-se-á como não tendo comparecido a CONTRATADA, e a convocação será mantida em aberto, continuando a correr o prazo previsto no referido ADENDO.

62. Após reunião de definição da O.S. e demais procedimentos definidos nos dois itens anteriores, a CONTRATADA deverá, conforme prazo definido no ADENDO IV – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO, apresentar ao CONTRATANTE o planejamento da O.S., preenchido com os seguintes elementos: descrição do serviço, estimativa de esforço (em Pontos de Função para as O.S.), estimativa da data de entrega — respeitando-se os prazos previstos no aludido ADENDO, salvo se prazo maior for estabelecido pelo CONTRATANTE —, cronograma detalhado de execução, descrição dos impactos da mudança no ambiente computacional, relação de produtos a serem entregues, avaliação de riscos, entre outros inerentes a cada tipo específico de O.S., conforme previamente acordado entre CONTRATANTE e CONTRATADA na reunião inicial para definição da Ordem de Serviço.
63. Caso o planejamento da O.S. apresentado pela CONTRATADA alcance nível mínimo de qualidade, satisfazendo o disposto no item anterior, carecendo, porém, de pequenos ajustes para ficar de acordo com a requisição apresentada na reunião de definição, o CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA alterações no planejamento. Na solicitação de retificação, o CONTRATANTE deverá estabelecer novo prazo para que a CONTRATADA realize as alterações, prazo compatível com as mudanças a serem realizadas, tendo como máximo a metade do tempo inicialmente previsto.
64. Os pequenos ajustes necessários, mencionados no item anterior, serão assim considerados quando o percentual de elementos errôneos presentes no planejamento mencionado no item 27, presente na Subseção 1, da Seção II for no máximo 10%. Para cálculo desse percentual, deverá ser utilizada a fórmula dada pela expressão abaixo:

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

Onde:

“**A**”: corresponde ao valor percentual de elementos a serem ajustados.

“**E**”: representa a quantidade de elementos errôneos.

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

65. O termo elementos, citado no item anterior, deve ser compreendido à luz do item 27, presente na Subseção 1, da Seção II.
66. Caso não alcance nível mínimo de qualidade nos termos dos itens anteriores desta Subseção, não atendendo à solicitação do CONTRATANTE apresentada na reunião inicial para definição da Ordem de Serviço (percentual de elementos errôneos acima de 10%, conforme regra do item 29, presente na Subseção 1, da Seção II, o planejamento da O.S. apresentado pela CONTRATADA será

parcialmente rejeitado e devolvido para correção, sem prorrogação do prazo inicial para entrega do planejamento ou para sua retificação.

67. Após três rejeições sucessivas ou após três solicitações de retificação ou ultrapassado o dobro do prazo inicial estabelecido para entrega do planejamento ou da sua retificação sem que esta tenha sido aprovada pelo CONTRATANTE, o planejamento da O.S. será rejeitado em definitivo, e a CONTRATADA estará sujeita às sanções contratualmente estabelecidas, tais como a prevista na **SEÇÃO X – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**.
68. O CONTRATANTE não fica vinculado à especificação apresentada no planejamento da O.S., nem obrigado a contratar a execução. As atividades da CONTRATADA para elaboração desse planejamento não implicarão ônus ao CONTRATANTE, caracterizando-se como orçamento sem compromisso, salvo se entre os elementos entregues no planejamento da O.S. houver artefatos, acordados entre CONTRATANTE e CONTRATADA durante a reunião inicial para definição da Ordem de Serviço, que correspondam a alguma das fases elencadas na tabela apresentada no **item 143, presente na Subseção 4, da Seção II**.
69. Aprovado o planejamento da O.S., o CONTRATANTE formalizará a abertura da O.S., devidamente assinada por servidor designado pelo CONTRATANTE, adotando o procedimento descrito no **item 19, presente na Subseção 1, da Seção II** com o intuito de autorizar o início da execução do respectivo serviço pela CONTRATADA. Portanto, a CONTRATADA somente estará autorizada a iniciar tal serviço após a efetiva abertura da respectiva O.S. pelo CONTRATANTE nas condições contratualmente previstas.
70. Caso discorde dos prazos e estimativas estabelecidos pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA apresentará discordância formal, com as devidas justificativas técnicas, que serão avaliadas pelo CONTRATANTE. O uso de má-fé estará sujeito à aplicação de sanção.
71. Má-fé, para o contexto dos **itens 1, presente na Subseção 1, da Seção II e 98, presente na Subseção 2, da Seção II**, corresponde à omissão de informações ou de etapas do planejamento ou de execução de serviços ou inclusão de quaisquer outros fatores que caracterizem objetivo de enganar ou obter vantagens sobre o CONTRATANTE. Para que ocorram sanções, tal situação deve estar comprovada no decorrer da apuração.
72. A O.S. indicará, entre outros elementos, membro da área de TI responsável pelo acompanhamento da OS, o agente de fiscalização da área demandante (Fiscal Técnico Demandante), bem como o representante da área que solicitou o serviço. Este último será responsável pela homologação dos produtos, quando aplicável, e indicará também as etapas concluídas nas quais a O.S. deve se desdobrar.
73. As reuniões de acompanhamento de Ordem de Serviço deverão ser realizadas nas dependências do CONTRATANTE.
74. Subseção 1.7 Das Características específicas por tipo de serviço. Nesta Seção, são apresentadas as características inerentes a cada um dos tipos de serviço. Essas características são indicativas, podendo ser alteradas pelo CONTRATANTE em função de fatores constantes do planejamento inicial apresentado pela CONTRATADA.

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

| Tipo de Serviço Artefato | Manutenção ou Projeto de Implantação | Suport e Técnic o | Treiname nto | Transiç ão Contrat ual |
|---|--|----------------------------|-----------------|---------------------------------|
| Manual do gestor do sistema | C/A | | A | |
| Manual de operação | C/A | A | | |
| Manual do usuário | C/A | | A | |
| Parametrização de Sistema | C/A | | | |
| Plano de transição contratual | | | | C |
| Roteiros de atendimento para suporte ao usuário | | C | | |
| Relatório de falhas identificadas e corrigidas | | C | | |
| Relatório de nível de serviço | C | C | | |
| Rotinas de integração de dados | A | | | |
| Rotinas de migração de dados | A | | | |

Tabela 1 – Artefatos por Tipo de Serviço

II.1.1.1.1 Ordem de Serviço para Planejamento Inicial do Contrato

76. O objetivo principal da O.S. tratada nesta Subseção é produzir o documento Planejamento Inicial do Contrato, o qual deverá conter, dentre outras informações, o planejamento das atividades a serem realizadas durante a execução dos serviços de planejamento da implantação, instalação e configuração do ambiente computacional. O planejamento inicial do Contrato será realizado conjuntamente por CONTRATADA e CONTRATANTE, e, pela necessidade de interação presencial, esse trabalho será realizado nas dependências do CONTRATANTE.

77. Durante a execução contratual, será aberta apenas uma Ordem de Serviço para planejamento inicial do Contrato contendo todas as etapas.
78. A Ordem de Serviço de que trata esta Subseção não possui pagamento associado, uma vez que servirá apenas como instrumento formal para registrar os procedimentos a serem realizados pela CONTRATADA a fim de viabilizar o início da execução contratual. Em caso atraso ou descumprimento do NMS, de acordo com ADENDO IV – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO, o valor será descontado do próximo pagamento das OS no próximo período de apuração.

II.1.1.1.2 Ordens de Serviço para Manutenção e para Projeto de Implantação

79. Durante a execução do Contrato, poderão ser abertas várias Ordens de Serviço para Manutenção, conforme necessidade identificada pelo CONTRATANTE, seguindo cada O.S. o estabelecido nos itens pertinentes da **Subseção 1.6 – Do Tratamento de Ordens de Serviço**.
80. Para o Projeto de implantação (**item 7 da Tabela de Especificação dos Itens, Subseção 1, da Seção I**), será aberta apenas uma única Ordem de Serviços contendo todas as etapas, de acordo com o escopo estabelecido neste Termo de Referência e na fase de Planejamento Inicial do Contrato.
81. As O.S. de Manutenção e a O.S. pertinente ao Projeto de implantação (**item 7 da Tabela de Especificação dos Itens, Subseção 1, da Seção I**) poderão ser divididas em etapas, conforme for estabelecido na reunião inicial para definição da O.S.
82. Um gerente de projeto da CONTRATADA pode ser responsável por mais de uma O.S. de Manutenção ou pertinente ao Projeto de implantação (**item 7 da Tabela de Especificação dos Itens, Subseção 1, da Seção I**), desde que consiga realizar adequada e tempestivamente todas as atividades inerentes às O.S. para as quais foi designado. Caso contrário, deverão ser alocados tantos gerentes de projeto quantos forem necessários, conforme avaliação da CONTRATADA, de forma a obter o máximo de paralelização na execução decorrente de tais O.S.
83. 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.
84. O planejamento da O.S. deverá estar acompanhado do relatório de contagem funcional que subsidiou a estimativa de Pontos de Função, assinado pelo especialista em Pontos de Função da CONTRATADA. O relatório de contagem apresentado pela CONTRATADA será analisado pela equipe de métricas do CONTRATANTE (composta pelos gerentes de projetos e analistas de requisitos). Caso este encontre problemas no relatório apresentado, o relatório será devolvido para ajustes.
85. A CONTRATADA deverá registrar em campo próprio da O.S. o real dimensionamento do serviço realizado, com medidas baseadas nas funcionalidades efetivamente entregues, que poderá resultar em quantidade de Pontos de Função maior ou menor que a dimensão estimada inicialmente.

86. A contagem final de Pontos de Função da Manutenção ou do Projeto de implantação (**item 7 da Tabela de Especificação dos Itens, Subseção 1, da Seção I**) deverá ser realizada conforme as regras definidas neste Termo de Referência, registrada em relatório de contagem específico e entregue para avaliação pelo CONTRATANTE. A existência de divergências entre as contagens final e inicial não autoriza a CONTRATADA a onerar os prazos ou os níveis mínimos de serviço contratualmente previstos.
87. Os artefatos entregues em etapas anteriores do atendimento de uma O.S. devem ser atualizados em decorrência da evolução do atendimento em etapas subsequentes, inclusive em função do atendimento de requisições de mudança se for o caso.
88. Os artefatos das O.S. serão definidos na reunião inicial para definição da Ordem de Serviço ou por ocasião da aprovação do planejamento da O.S., podendo englobar quaisquer artefatos definidos nos ADENDOS do Edital, inclusive aqueles previstos no documento de processo de software utilizado pelo CONTRATANTE.

II.1.1.1.3 Ordem de Serviço para transição contratual

89. Durante a execução do Contrato, deverá ser aberta apenas uma Ordem de Serviço para transição contratual, e essa Ordem de Serviço não poderá ser estruturada em etapas.
90. A O.S. de transição contratual possui caráter exclusivo de formalização do processo de transferência de tecnologia e de repasse de conhecimento, definido na Da Transição Contratual e Repasse de Conhecimento, e não possui remuneração específica, por ser essa transição uma obrigação legal da CONTRATADA. Portanto, tal Ordem de Serviço representa apenas uma comunicação oficial do CONTRATANTE para que a CONTRATADA execute a transição contratual, não devendo gerar ônus financeiro algum ao CONTRATANTE.

II.1.1.2 Da Transição Contratual e Repasse de Conhecimento

91. Por ocasião da transição contratual, em conformidade com o Art. 12 da IN/MP nº 02/2008 e com o Art. 35 da IN SLTI/MP nº 04/2014, a CONTRATADA deve realizar a transferência de tecnologia e de técnicas empregadas, sem perda de informações, promovendo, para tanto, a capacitação dos técnicos do CONTRATANTE ou, se solicitada por este, a capacitação dos técnicos da nova empresa que continuará a execução dos serviços, contemplando todos os dados, documentação e conhecimento pertinentes à operação, à sustentação e à manutenção da Solução, sem prejuízo do disposto nos demais itens desta Seção.
92. Considerando a hipótese de rescisão contratual, fica a CONTRATADA obrigada a realizar o repasse de conhecimento, a critério do CONTRATANTE, de modo análogo ao descrito no item anterior e de forma a adequar-se à hipótese ora descrita.
93. A transição contratual e o respectivo repasse de conhecimento devem ser precedidos de apresentação, pela CONTRATADA, de planejamento das atividades de transição e de plano instrucional do repasse de conhecimento.

94. Na hipótese de a licitante vencedora de novo Contrato ser a mesma empresa que prestava os serviços pelo Contrato em transição, as ações de transição contratual e repasse de conhecimento deverão ser revistas, a critério do CONTRATANTE, de forma a adequar-se à hipótese ora descrita.
95. A transferência de tecnologia e o repasse de conhecimento tratados nesta Seção incluem o fornecimento de toda a documentação elaborada ao longo do contrato, incluindo a de software, códigos-fontes, configuração de ambiente para continuidade dos trabalhos de sustentação, instaladores, bem como procedimentos rotineiros ou outros previstos para manter o pleno funcionamento, instalação, Sustentação, Manutenção ou restauração de quaisquer estruturas sistêmicas integrantes da Solução.
96. Ao final da transferência de tecnologia e do repasse de conhecimento de que trata esta Seção, os técnicos do CONTRATANTE ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços deverão estar capacitados para realizar a instalação, a Sustentação e a Manutenção dos sistemas integrantes da Solução Objeto.
97. A transição contratual abordada na presente Seção deve ser tratada como uma Ordem de Serviço específica para este fim, conforme disposto na Subseção pertinente nesta SEÇÃO II – DAS CARACTERÍSTICAS E CONDIÇÕES PARA EXECUÇÃO DO CONTRATO.
98. Não é item de transferência de tecnologia e repasse de conhecimento o esclarecimento de tecnologias cujo domínio seja inerente ao perfil do receptor de tais informações, excluindo-se as tecnologias proprietárias, quando isso não violar Lei de direitos Autorais.

Subseção 2 - ENTREGA

Entrega dos produtos e avaliação (recebimentos provisório e parcial)

99. Toda entrega feita pela CONTRATADA como produto do atendimento de uma O.S. ou etapa ou fase de O.S. deverá ser acompanhada de minuta de Termo de Recebimento Provisório. Nesse sentido, somente após comprovação da entrega para homologação é que o CONTRATANTE emitirá Termo de Recebimento Provisório, o qual será assinado pelo preposto da CONTRATADA, representante da área que demandou o serviço e representante da TI responsável pelo acompanhamento da demanda.
100. O produto do serviço vinculado a uma O.S. ou etapa de O.S. será considerado entregue provisoriamente quando a CONTRATADA comprovar haver concluído as ações de sua própria responsabilidade no que diz respeito à implantação e configuração em ambiente de execução definido pelo CONTRATANTE, além de ratificar a possibilidade de execução do pacote entregue sem violação aparente dos níveis de serviço estabelecidos.
101. A avaliação dos produtos da O.S. será feita pelo CONTRATANTE em relação aos requisitos tratados no Contrato (requisitos de documentação, requisitos tecnológicos e arquiteturas, requisitos de segurança, requisitos de tratamento da O.S. etc.), em relação aos requisitos especificamente considerados na abertura da

O.S. (requisitos funcionais e não funcionais) e em relação aos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) estabelecidos no **ADENDO IV – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO**.

102. O resultado da avaliação de que trata o item anterior será comunicado à CONTRATADA por meio de Laudo de Avaliação de Ordem de Serviço. Nesse documento serão registrados os defeitos encontrados, bem como o tratamento conferido à Ordem de Serviço ou etapa ou fase de O.S., o qual pode ser: aceite sem ressalvas, aceite com ressalvas, rejeição parcial ou rejeição definitiva.
103. O tempo gasto pelo CONTRATANTE para a avaliação de que trata o **item 100**, desde a emissão do Termo de Recebimento Provisório até a emissão do Laudo de Avaliação de O.S. referido no item anterior, não será contabilizado para o cálculo do tempo total de execução do serviço pela CONTRATADA, salvo se constatado que esta agiu de má-fé, entregando produto que sabidamente não alcançaria os requisitos e NMS estabelecidos no Contrato e/ou na abertura da O.S.
104. Os requisitos e procedimentos para aceite sem ressalvas, aceite com ressalva, rejeição parcial e rejeição definitiva da entrega vinculada à Ordem de Serviço ou a uma etapa ou fase de O.S. estão detalhados entre os **itens 97 a 108, presente na Subseção 2, da Seção II** O.S. aceita sem ressalvas; O.S. Aceita com ressalvas; O.S. com Rejeição Parcial; e O.S. com Rejeição Definitiva.
105. Nesta Subseção, assim como em toda a presente Seção, o aceite de uma O.S. (ou de uma etapa ou fase de O.S.) deve ser entendido como aceite de serviço e/ou de produto vinculado ao atendimento da O.S. em questão (ou de parte desta, isto é, de uma etapa ou de uma fase da O.S.).

O.S. aceita sem ressalvas

106. Será considerada aceita sem ressalvas a Ordem de Serviço ou etapa ou fase de O.S. cujo atendimento não apresentar defeito após devidamente homologada e/ou conferida pela área de Tecnologia da Informação e pela demandante interna do CONTRATANTE, para fins de se reconhecer que houve observância das especificações da O.S. e das demais disposições contratuais, devendo o CONTRATANTE emitir nesse caso o Termo de Recebimento Provisório (ADENDO XIV – MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO PARCIAL), atestando que os artefatos e/ou serviços foram homologados e atendem às exigências estabelecidas no Contrato. Nesta Subseção, assim como em toda a presente Seção, para efeito de avaliação da O.S., consideram-se os defeitos que:
- a)** Comprometam o entendimento de artefato ou configurem não observância de modelos, processos de trabalho e padrões técnicos definidos pelo CONTRATANTE;
 - b)** Prejudiquem o atendimento de requisitos constantes no Termo de Referência ou na O.S.;
 - c)** Prejudiquem a qualidade dos artefatos ou do serviço;
 - d)** Violam os Níveis Mínimos de Serviço (NMS) estabelecidos no Termo de Referência ou na O.S. e inviabilizem a utilização do produto ou serviço entregue pela CONTRATADA.
107. O Termo de Recebimento Parcial citado no item anterior será emitido em duas vias e assinado pelo preposto da CONTRATADA, pelo agente de fiscalização

técnica da área de TI (Fiscal Técnico de TI) e pelo agente de fiscalização técnica da área demandante (Fiscal Técnico Demandante). Uma via destina-se à CONTRATADA, autorizando-a a emitir as respectivas faturas nos termos da **SEÇÃO XI – DO PAGAMENTO**, tais faturas deverão ser encaminhadas diretamente ao agente de fiscalização administrativa (Fiscal Administrativo) do CONTRATANTE, juntamente com a outra via do Termo de Recebimento Parcial e Laudo de Avaliação da Ordem de Serviço, aos cuidados do fiscal administrativo, para que seja feita avaliação do cumprimento das obrigações administrativas, da regularidade fiscal, trabalhista, previdenciária e comercial, conforme dispuser o Contrato e a legislação.

O.S. Aceita com ressalva

108. Poderá ser aceita com ressalva a Ordem de Serviço ou etapa ou fase desta, cujo atendimento apresente falhas que possam ser corrigidas pela CONTRATADA em curto intervalo de tempo — entendido como aquele que não ultrapasse 5% do prazo inicialmente estabelecido para conclusão da O.S. ou etapa ou fase de O.S. —, desde que a gravidade dos defeitos, a critério do CONTRATANTE, não seja indicativa da possibilidade de rejeição do produto ou serviço, nem impeça sua utilização imediata. Não poderá ocorrer mais de um aceite com ressalva para a mesma O.S.
109. Em caso de aceite com ressalva, não será emitido Termo de Recebimento Parcial, porém a CONTRATADA terá a oportunidade de providenciar as correções necessárias e reapresentar a entrega do respectivo serviço, podendo ser aberto prazo adicional, caso se demonstre que não seja possível cumprir o prazo inicial de execução. Esse prazo será definido pelo CONTRATANTE no Laudo de Avaliação de Ordem de Serviço (**mencionado no item 103, presente na Subseção 2 da Seção II**), não podendo ser superior a 5% do prazo inicialmente estabelecido para conclusão da O.S. ou etapa ou fase de O.S.
110. Realizadas as correções dentro do prazo estabelecido, a O.S. será aceita, e será emitido um novo Laudo de Avaliação de Ordem de Serviço dado o aceite sem ressalvas e seguindo os procedimentos previstos nos **itens 107 à 108, da Subseção 2 da Seção II**.
111. Não sendo feitas as correções dentro do prazo concedido, a O.S. (ou etapa ou fase de O.S.) sofrerá Rejeição Parcial, e o tempo de atraso no atendimento será contado a partir do término do prazo originalmente estabelecido para conclusão da demanda. Nesse caso, deverá ser adotado o procedimento descrito nos **itens 113 à 116, da Subseção 2 da Seção II**.

O.S. Aceita com rejeição parcial

112. Implicará Rejeição Parcial da Ordem de Serviço ou de etapa ou fase de O.S. a ocorrência de defeitos como aqueles elencados nas alíneas do **item 97, da Subseção 2 da Seção II** em relação aos quais não tenha sido providenciada a correção nos termos do **item 111, da Subseção 2 da Seção II**.
113. Rejeitada a Ordem de Serviço ou etapa ou fase de O.S., o CONTRATANTE emitirá o Laudo de Avaliação de Ordem de Serviço mencionado no **item 97, da Subseção 2 da Seção II** documento no qual deverão ser informados os defeitos verificados por ocasião da avaliação. Nesse caso, a CONTRATADA deverá fazer

as correções cabíveis e reapresentar a entrega vinculada à O.S., acompanhada de nova minuta de **Termo de Recebimento Provisório (item 100, da Subseção 2 da Seção II)** com os descontos a serem realizados conforme estabelecido nos Níveis Mínimos de Serviço.

114. Toda rejeição será contabilizada para fins de determinação do nível de serviço observado na execução da O.S. (ou etapa ou fase de O.S.) e para aplicação de sanções, conforme o caso.
115. No contexto de rejeição parcial, o tempo consumido pela CONTRATADA com correções dos artefatos da O.S. (ou etapa ou fase de O.S.) será contabilizado dentro do prazo originalmente estabelecido para conclusão. Isto é, a rejeição parcial não suspenderá prazo de conclusão nem acrescentará prazo adicional ao definido na abertura da O.S. (ou etapa ou fase de O.S.), salvo previsão diversa estabelecida pelo CONTRATANTE no laudo de avaliação mencionado no **item 97, da Subseção 2 da Seção II**.

O.S. Aceita com rejeição definitiva

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

Aferição do cumprimento do prazo de execução da Ordem de Serviço

118. O cumprimento do prazo de execução será aferido da seguinte forma:
- a) Haverá comparação entre a data de entrega estabelecida na abertura da Ordem de Serviço e a data do mais recente Termo de Recebimento Provisório (associado à O.S. em questão) devidamente assinado nos termos da Entrega, **nos itens 90 ao 96, da Subseção 2 da Seção II**;
 - b) Nesse cômputo serão descontados períodos de análise do CONTRATANTE que tenham influenciado no cálculo descrito na alínea acima;
 - c) No caso de O.S. (ou etapa ou fase de O.S.) aceita com ressalva, serão considerados períodos de prorrogação porventura concedidos pelo CONTRATANTE.

Controle de Mudanças em Ordens de Serviço

119. Considerando que durante a execução dos serviços poderão ser identificadas necessidades de mudanças nos requisitos da O.S. e que realizar tais mudanças sobre um projeto já em andamento gera retrabalho, normalmente afetando

escopo, custo e prazo, esta Subseção tem a finalidade de descrever o procedimento para solicitar mudanças em Ordens de Serviço decorrentes de mudanças de requisitos promovidas pelo CONTRATANTE.

120. O procedimento para formalizar solicitações de mudança à CONTRATADA será por meio de um documento de Requisição de Mudança (assinado pelo agente de fiscalização técnica da área de TI (Fiscal Técnico de TI) e, se pertinente, pelo agente de fiscalização técnica da área demandante (Fiscal Técnico Demandante)), o qual deverá ser anexado à Tarefa que contém a O.S. a ser alterada, salvo se procedimento diferente for acordado entre CONTRATANTE e CONTRATADA na reunião inicial para definição da O.S. ou por ocasião da aprovação do planejamento da O.S.
121. As Requisições de Mudança serão previamente avaliadas, quanto à sua pertinência, por funcionários designados pelo CONTRATANTE. Uma vez considerada pertinente, a solicitação de mudança obedecerá aos mesmos procedimentos e prazos de abertura de O.S. de manutenção e Projeto de implantação (**item 7 da Tabela de Especificação dos Itens, Subseção 1, da Seção I**) e deverá ser encaminhada à CONTRATADA para avaliação do impacto sobre os serviços em execução. Tal avaliação 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. Quando aplicável, o relatório de contagem de Pontos de Função que embasa as alterações de custo deve ser anexado ao de impacto.
122. Apenas as mudanças que forem aprovadas por funcionários designados pelo CONTRATANTE, após análise do relatório de impacto, devem ser realizadas pela CONTRATADA.

II.2.1.1 Cancelamento de Ordem de Serviço

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

DA PROTEÇÃO ÀS INFORMAÇÕES

124. Não deverá ser divulgada a terceiros sem autorização expressa do CONTRATANTE informação alguma pertinente a este que a CONTRATADA vier a tomar conhecimento, seja por necessidade da prestação dos serviços, seja por outro motivo.
125. A CONTRATADA deverá manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência do Contrato ou rescisão deste, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, as informações obtidas em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com o CONTRATANTE, conforme termo de sigilo firmado, em especial aqueles referentes:
 - a) À Política de Segurança adotada pelo CONTRATANTE e às configurações de *hardware* e de *software* decorrentes;

- b) Ao processo de instalação, configuração e customizações de produtos, ferramentas e equipamentos;
 - c) A quaisquer dados e informações armazenadas em sistemas do CONTRATANTE, incluindo os relativos aos sistemas integrados ou migrados.
126. Todo acesso a informações do CONTRATANTE por parte do corpo técnico da CONTRATADA, durante a execução do Contrato, deverá ser precedido de assinatura de termo de responsabilidade e confidencialidade.
127. A CONTRATADA deverá solicitar aos profissionais responsáveis pela execução dos serviços a assinatura de termo de sigilo e responsabilidade, de acordo com modelo a ser fornecido pelo CONTRATANTE.

Subseção 3 - RECEBIMENTO DO OBJETO

DA PROPRIEDADE DE BENS E SERVIÇOS

128. Pertencerá ao CONTRATANTE a propriedade intelectual de todas as modificações no Microsoft Dynamics 365 executadas pela Contratada, que lhes agregue valor, realizadas no escopo da contratação, bem como de todos os dados inseridos na Solução, relatórios, diagramas, fluxogramas, modelos, material didático de treinamento, inclusive gravação de palestras e aulas, produtos gerados em função da migração e integração de dados, assim como toda e qualquer documentação produzida pertinente aos serviços contratados, além de todos os demais artefatos produzidos no âmbito do Contrato, sejam em papel ou em meio eletrônico. Tal regra está em conformidade com a Lei nº 9.609/98, que dispõe sobre propriedade intelectual de programa de computador, e com a Lei nº 9.610/98, que dispõe sobre direito autoral, sendo vedada, a qualquer título, a comercialização destes por parte da CONTRATADA, salvo se formal e previamente autorizado pelo CONTRATANTE.
129. A CONTRATADA deverá garantir ao CONTRATANTE que o conjunto de softwares licenciados para uso e não fornecidos pelo Banpará com os quais venha a trabalhar no decorrer do Contrato não infrinja quaisquer patentes, direitos autorais ou segredos comerciais.
130. A utilização de soluções ou componentes, de propriedade da CONTRATADA ou de terceiros, na construção dos programas ou na produção de quaisquer artefatos relacionados ao presente Contrato, que possam afetar a propriedade do produto em favor do CONTRATANTE, deve ser formal e previamente autorizada por este último (isto é, pelo CONTRATANTE).
131. A CONTRATADA deverá assegurar ao CONTRATANTE, em caso de descontinuidade de qualquer componente da Solução (inclusive sistemas e módulos), e durante a vigência contratual e seu respectivo período de garantia técnica, o direito ao uso de qualquer outro componente que o substitua sem prejuízo da eficácia e da qualidade da Solução.

DA PROTEÇÃO ÀS INFORMAÇÕES

132. Não deverá ser divulgada a terceiros sem autorização expressa do CONTRATANTE informação alguma pertinente a este que a CONTRATADA vier a

tomar conhecimento, seja por necessidade da prestação dos serviços, seja por outro motivo.

133. A CONTRATADA deverá manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência do Contrato ou rescisão deste, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, as informações obtidas em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com o CONTRATANTE, conforme termo de sigilo firmado, em especial aqueles referentes:
- a) À Política de Segurança adotada pelo CONTRATANTE e às configurações de *hardware* e de *software* decorrentes;
 - b) Ao processo de instalação, configuração e customizações de produtos, ferramentas e equipamentos;
 - c) A quaisquer dados e informações armazenadas em sistemas do CONTRATANTE, incluindo os relativos aos sistemas integrados ou migrados.
134. Todo acesso a informações do CONTRATANTE por parte do corpo técnico da CONTRATADA, durante a execução do Contrato, deverá ser precedido de assinatura de termo de responsabilidade e confidencialidade.
135. A CONTRATADA deverá solicitar aos profissionais responsáveis pela execução dos serviços a assinatura de termo de sigilo e responsabilidade, de acordo com modelo a ser fornecido pelo CONTRATANTE.

Subseção 4 - MEDIÇÃO DOS SERVIÇOS

136. 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 IV – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO**.
137. Em razão da determinação no item anterior, caberá ao agente de fiscalização técnica designado pelo CONTRATANTE (fiscal técnico da área de TI e, se for o caso, o fiscal técnico da área demandante), conforme estabelece o item 5 do Artigo 87 do Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará (vide <http://www.banpara.b.br>, menu Banpará) avaliar constantemente a execução do objeto contratual. 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 **ADENDO IV – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO**. 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.

138. 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.
139. Os procedimentos descritos nos itens anteriores desta Subseção são aplicáveis a todos os serviços descritos na **SEÇÃO I – DO OBJETO**.
140. Para o Suporte Técnico e Manutenção Evolutiva a medição dos serviços será realizada mediante apuração dos níveis de serviço alcançados no atendimento das atividades elencadas no Relatório Mensal de Serviços (op1 relação de todas as O.S. entregues no período de apuração – op2 este relatório é um sintetizado as atividades que, durante o período de apuração, foram realizadas pela equipe da CONTRATADA) , Termo de Recebimento Provisório e Laudo de avaliação de cada Ordem de Serviço, definido no **item 172, presente na Subseção 5 da Seção II**.
141. Para Projetos de Análise de Dados, será emitida O.S. específica. A tabela a seguir define a decomposição percentual do esforço por fase do ciclo de vida de cada projeto, 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 Manutenção:

| Fase do Projeto (em Macroatividades) | Percentual de Esforço (em %) |
|---|-------------------------------------|
| Iniciação | 5 |
| Planejamento | 35 |
| Execução | 50 |
| Encerramento | 10 |

Tabela 2 – Distribuição de Esforço por Macroatividades de Projetos de Análise de Dados

142. Para o **Projeto de implantação (item 7 da Tabela de Especificação dos Itens, Subseção 1, da Seção I)**, a tabela a seguir define a decomposição percentual do esforço por fase do ciclo de vida, ou seja, corresponde à distribuição do tamanho funcional do projeto de acordo com a respectiva fase do ciclo de vida. Assim, os valores percentuais apresentados representam o peso de cada fase em relação ao valor total do Projeto de implantação (**item 7 da Tabela de Especificação dos Itens, Subseção 1, da Seção I**):

| Fase do Projeto (em Macroatividades) | Percentual de Esforço (em %) |
|---|-------------------------------------|
| Setup do Dynamics 365 | 20 |
| Integração e Carga de Dados | 20 |

| | |
|-----------------------------|----|
| Setup de Automações | 20 |
| Setup de Réguas de Cobrança | 20 |
| Setup de Relatórios | 20 |

Tabela 3 – Distribuição de Esforço por Macroatividades do Projeto de implantação
(item 7 da Tabela de Especificação dos Itens, Subseção 1, da Seção I)

143. Como geralmente o produto que se espera como resultado ainda não está definido em sua totalidade no início de um projeto de Análise de Dados, 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 pelo CONTRATANTE, mesmo no caso em que esta medição final seja inferior à medição (ou estimativa) inicial. Em caso de valores pagos indevidamente, o valor será descontado do próximo pagamento das OS no próximo período de apuração.
144. Sempre que for usada contagem de Pontos de Função para medição de serviços de Manutenção realizados pela equipe da CONTRATADA referida no **item 4, presente na Subseção 4 da Seção I**, tal medição será realizada exclusivamente com o intuito de determinar prazos e, se pertinente for, calcular os valores de redução conforme menciona o **item 173, presente na Subseção 5 da Seção II**.
145. As referências para medição dos projetos de Análise de Dados serão:
- a) **Manual de Práticas de Contagem de Pontos de Função Versão 4.3 (CPM 4.3) e superiores**, publicado pelo *International Function Point Users Group* (IFPUG), considerado para medida de tamanho funcional em projetos de Manutenção e Desenvolvimento, porém com as devidas ressalvas conforme regras estabelecidas nos demais itens desta Subseção.
 - b) **Roteiro de Métricas de Software do SISP Versão 2.2 e superiores, exclusivamente nos Itens 39, bem como seus respectivos subitens, e 6.2.1**, porém com ressalvas, conforme regras estabelecidas nos demais itens desta subseção.
 - c) **MNP DE MEDIÇÃO E ANÁLISE DE CONTAGEM DE PONTOS DE FUNÇÃO atual ou superior.**
146. Para o Projeto de **implantação (item 7 da Tabela de Especificação dos Itens, Subseção 1, da Seção I)** (definido no **item 71 presente na Subseção 1 da Seção II**), não haverá contabilização de Pontos de Função, pois sua contratação acontecerá de maneira unitária integral, sendo entregue por fases.
147. Para medição dos projetos de Manutenção Evolutiva será usada a fórmula descrita abaixo, respeitando-se o disposto no **item 152 presente na Subseção 4 da Seção II** e levando-se em consideração as características da demanda, as quais podem envolver inclusão, alteração e exclusão de funcionalidade, havendo um deflator de 0,5 para alteração de funcionalidade e um deflator de 0,3 para exclusão de funcionalidade, conforme se pode ver na citada fórmula:

$$PF_{Evol} = PF_{Inc} + PF_{Alt} \times 0,5 + PF_{Exc} \times 0,3 + PF_{Conv}$$

Onde:

PF_{Evol} é a quantidade de Pontos de Função do projeto de Manutenção Evolutiva;

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

PF_{Alt} é a quantidade de Pontos de Função associada às funcionalidades existentes na aplicação que serão alteradas através do projeto de Manutenção Evolutiva;

PF_{Exc} é a quantidade de Pontos de Função associada às funcionalidades existentes na aplicação que serão excluídas pelo projeto de Manutenção Evolutiva;

PF_{Conv} possui definição análoga à que foi apresentada no item anterior.

148. Em Projetos de Manutenção Evolutiva 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.

149. Será utilizada a fórmula abaixo para medição de projetos de Manutenção Adaptativa associados exclusivamente a requisitos não funcionais, desde que tais projetos não se enquadrem na alínea “f)” do item 4:

$$PF_{Adap} = PF_{Alt} \times 0,3$$

Onde:

PF_{Adap} é a quantidade de Pontos de Função do projeto de Manutenção Adaptativa;

PF_{Alt} é a quantidade de Pontos de Função associada às funcionalidades existentes na aplicação que serão alteradas através do projeto de Manutenção Adaptativa.

150. Para demandas específicas de **redocumentação**, considerando a fase de Iniciação e a respectiva geração de artefatos, será usada a fórmula abaixo para medição desse tipo de serviço:

$$PF_{Doc} = PF_{Aplc} \times 0,15$$

Onde:

PF_{Doc} é a quantidade de Pontos de Função do projeto de Redocumentação;

PF_{Aplc} é a quantidade de Pontos de Função associada às funcionalidades da aplicação.

151. Em demandas de Manutenção sobre **Componente Interno Reusável**, isto é, sobre determinado componente de uma aplicação o qual é responsável por alguma regra de negócio e que seja reusado por várias funcionalidades da mesma aplicação, em tais casos, esse componente deverá ser considerado como um processo elementar independente, e sua alteração será contada uma única vez, independentemente da quantidade de funcionalidades em que tal componente seja reusado, aplicando-se ainda o deflador previsto no **item 148 presente na Subseção 4 da Seção II** para alteração de funcionalidades. Um exemplo de

Manutenção em Componente Interno Reusável seria uma mudança em uma rotina de validação de CPF, a qual fosse reusada em várias funcionalidades de cadastro de determinada aplicação, todas estas classificadas como Entradas Externas (EE). Assim, ao invés de se contar todas as funcionalidades impactadas pela mudança nessa rotina de validação (várias EE), deverá ser contada uma única Entrada Externa alterada, considerando-se nesse contexto aquela de maior complexidade (baixa, média ou alta) e aplicando-se o deflator pertinente.

152. Para contagem de Pontos de Função em cenários de funcionalidades disponibilizadas em Múltiplas Mídias, será considerado o item 5.1 do Roteiro de Métricas de Software do SISP Versão 2.2, juntamente com seus subitens, porém com a ressalva de que, nos casos em que tais subitens admitirem a abordagem Multiple Instance, esta somente será adotada se a CONTRATADA comprovar tecnicamente a impossibilidade de se utilizar a mesma lógica de processamento para desenvolver a mesma funcionalidade nas distintas mídias requisitadas no projeto em questão, devendo tal comprovação receber aprovação por parte do profissional designado pelo CONTRATANTE. Não havendo essa aprovação, será considerada a abordagem Single Instance.
153. Para efeito do disposto no item anterior, as expressões “Múltiplas Mídias”, “Multiple Instance” e “Single Instance” devem ser compreendidas à luz do item 5.1 do Roteiro de Métricas de Software do SISP Versão 2.2. Por sua vez, a expressão “lógica de processamento” deve ser entendida conforme definição do IFPUG disponível no Manual de Práticas de Contagem de Pontos de Função Versão 4.3 (CPM 4.3).
154. 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 da 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.
155. Considerando que a intenção do item acima 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.
156. Para efeito de aplicação do **item 155 presente na Subseção 4 da Seção II, 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 2 – Distribuição de Esforço por Macroatividades de Projeto, apresentada no **item 142 presente na Subseção 4 da Seção II**.
157. A medição de retrabalho de que trata o **item 155 presente na Subseção 4 da Seção II** levará em conta apenas o esforço correspondente ao percentual concluído dentro de cada fase antes da mudança de requisitos, conforme Tabela 2, apresentada no **item 142 presente na Subseção 4 da Seção II**.

Subseção 5 - PAGAMENTO DOS SERVIÇOS

158. Após medição, avaliação e aprovação do CONTRATANTE conforme condições contratuais, os serviços realizados pela CONTRATADA serão pagos mediante Faturas/Notas Fiscais relativas aos serviços e respectivas fases e/ou etapas efetivamente concluídos no período de apuração em questão e conforme os níveis de serviço apurados pelo agente de fiscalização do CONTRATANTE por ocasião do recebimento parcial e/ou definitivo, isto é, conforme o respectivo fator de atendimento relacionado aos níveis de serviço previstos no ADENDO IV – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO, sendo que:
159. Essas Notas Fiscais/Faturas não deverão ser emitidas sem o respectivo aceite formal, o qual se realiza exclusivamente por servidor(es) do CONTRATANTE devidamente designado(s) para tal fim, na qualidade de agente(s) de fiscalização, tanto nos casos de recebimento parcial — através de Termo de Recebimento Parcial — quanto no caso de recebimento definitivo — através de Termo de Recebimento Definitivo;
160. No contexto deste Termo de Referência, define-se “recebimento provisório” conforme estabelece o item 1, alínea “a”, do Artigo 88 do Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará, ou seja, recebimento provisório é aquele que o CONTRATANTE realiza “no caso de aquisição de equipamentos e outros objetos em que seja necessário, para sua avaliação, que a posse dos mesmos seja transferida ao Banpará, sem representar qualquer tipo de aceite ou consideração sobre o adimplemento das obrigações pelo contratado”;
161. No contexto deste Termo de Referência, define-se “recebimento parcial” conforme estabelece o item 1, alínea “b”, do Artigo 88 do Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará, ou seja, recebimento parcial é aquele “relativo a etapas ou parcelas do objeto, definidas no contrato ou nos documentos que lhe integram, representando aceitação da execução da etapa ou parcela”;
162. No contexto deste Termo de Referência, define-se “recebimento definitivo” conforme estabelece o item 1, alínea “c”, do Artigo 88 do Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará, ou seja, recebimento definitivo é aquele “relativo à integralidade do contrato, representando aceitação da integralidade do contrato e liberação do contratado tocante a vícios aparentes”;
163. Conforme prevê o item 2, alínea “a”, do Artigo 88 do Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará, o recebimento provisório deverá ocorrer, a contar da comunicação por parte da CONTRATADA direcionada ao agente de fiscalização designado pelo CONTRATANTE, no prazo de até 05 (cinco) dias úteis;
164. Conforme prevê o item 2, alínea “b”, do Artigo 88 do Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará, o recebimento parcial deverá ocorrer, a contar da comunicação por parte da CONTRATADA direcionada ao agente de fiscalização designado pelo CONTRATANTE, no prazo de até 05 (cinco) dias úteis;
165. Conforme prevê o item 2, alínea “c”, do Artigo 88 do Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará, o recebimento definitivo deverá ocorrer, a contar da

comunicação por parte da CONTRATADA direcionada ao agente de fiscalização designado pelo CONTRATANTE, no prazo de até 30 (trinta) dias úteis;

166. A Nota Fiscal/Fatura somente poderá ser emitida após recebimento parcial ou após o recebimento definitivo, conforme for o caso, e o prazo para o CONTRATANTE realizar o pagamento será conforme estabelecido no instrumento de Contrato, não podendo tal prazo ser superior a 30 (trinta) dias úteis (a contar da data da emissão da Nota Fiscal/Fatura), conforme determina o item 2 do Artigo 89 do Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará;
167. Deverão ser respeitados o fluxo e as condições descritas nos demais itens desta Subseção, sem prejuízo das demais determinações contratuais.
168. Para os serviços referentes ao Projeto de implantação **(item 7 da Tabela de Especificação dos Itens, Subseção 1, da Seção I)**, o pagamento se dará após recebimento definitivo de cada uma das fases de Implantação;
169. Para efeito deste Termo de Referência, é disponibilizado pela CONTRATADA, por meio da equipe referida **no item 4, presente na Subseção 4 da Seção I**, serviços de Suporte Técnico e Manutenção Evolutiva ao CONTRATANTE, mediante o qual este (isto é, o CONTRATANTE) pode solicitar todos os serviços previstos nos **itens 4 e 7 presentes na Subseção 4 da Seção I** ou, ainda, uma parte destes, conforme a necessidade. Por esses serviços, desde que as solicitações do CONTRATANTE tenham sido efetivamente atendidas no período de apuração em questão, será realizado pagamento mensal fixo, referente ao pacote de 12 Pontos de Função por mês, considerando-se o cenário em que a CONTRATADA tenha cumprido os respectivos níveis mínimos de serviço estabelecidos no **ADENDO IV – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO**. Havendo descumprimento desses níveis mínimos de serviço, o valor mensal correspondente a esse Pacote de Serviços será abatido por valores de redução calculados conforme critérios previstos no referido ADENDO, devendo-se seguir o procedimento previsto no **item 128, presente na Subseção 4 da Seção II**.
170. Com base no disposto no item anterior, não serão remuneradas à parte as atividades de Manutenção realizadas pela equipe da CONTRATADA a que faz alusão o referido item (ainda que sejam serviços de Manutenção Evolutiva), uma vez que tais atividades fazem parte deste Suporte Técnico e Manutenção Evolutiva de que trata **o item 168 presente na Subseção 5 da Seção II**. Todavia, ainda assim, caberá a respectiva medição e avaliação visando atender ao disposto no **item 139 presente na Subseção 4 da Seção II**.
171. Mensalmente, a partir do primeiro dia útil após o encerramento do período de apuração, a CONTRATADA deverá entregar ao agente de fiscalização técnica designado pelo CONTRATANTE o Relatório de Suporte Técnico e Manutenção Evolutiva, sintetizando neste as suas atividades que, durante o período de apuração, foram realizadas pela equipe da CONTRATADA referida no **item 1, presente na Subseção 1 da Seção XII**.
172. A CONTRATADA deverá indicar no Relatório de Suporte Técnico e Manutenção Evolutiva os níveis de serviço aferidos e os correspondentes valores de remuneração considerando-se o fator de atendimento do indicador de nível de serviço pertinente, calculado conforme o **ADENDO IV – NÍVEIS MÍNIMOS DE**

SERVIÇO, sendo esta uma condição necessária para o CONTRATANTE emitir Termo de Recebimento Parcial (ou Termo de Recebimento Definitivo, se for o caso) em relação às atividades elencadas para o período de apuração em questão.

173. Em relação ao Relatório de Suporte Técnico e Manutenção Evolutiva, deverá ser respeitado o seguinte fluxo:
174. A partir do dia em que o Relatório de Suporte Técnico e Manutenção Evolutiva for entregue ao agente de fiscalização designado pelo CONTRATANTE, começará a ser contado o prazo para Recebimento Provisório, conforme definido no **inciso V do item 1, presente na Subseção 1 da Seção XI**.
175. A partir do dia em que o CONTRATANTE formalizar o Recebimento Provisório ou a partir do vencimento do respectivo prazo máximo (**inciso V do item, 1 presente na Subseção 1 da Seção XI**), o que ocorrer primeiro, iniciará a contagem do prazo para Recebimento Parcial das atividades elencadas no Relatório do Suporte Técnico e Manutenção Evolutiva, conforme definido no **inciso VI do item 1, presente na Subseção 1 da Seção I**. Dentro desse prazo para Recebimento Parcial, o agente de fiscalização designado pelo CONTRATANTE deverá apurar o nível de serviço alcançado na execução dos serviços e aprovar ou não a entrega, bem como formalizar ou não o Recebimento Parcial e, conseqüentemente, autorizar ou não a emissão da respectiva Nota Fiscal/Fatura.
176. Caso identifique divergência nas informações apresentadas no Relatório de Suporte Técnico e Manutenção Evolutiva ou caso verifique o descumprimento de outras obrigações contratuais por parte da CONTRATADA, o agente de fiscalização designado pelo CONTRATANTE deve comunicar o preposto da CONTRATADA, indicando, expressamente, o que deve ser corrigido e o prazo máximo para a correção, bem como deverá solicitar, se for o caso, a emissão de novo Relatório de Suporte Técnico e Manutenção Evolutiva, nos termos do **item 178, presente na Subseção 5 da Seção II**. A cada reapresentação desse relatório, abrem-se novamente os prazos para Recebimento Provisório e para Recebimento Parcial, conforme fluxo descrito no item anterior, podendo tais prazos — apenas nesta hipótese de correção — ser reduzidos à metade, se houver anuência do CONTRATANTE.
177. No caso de atendimentos de Ordens de Serviço pela CONTRATADA, o aceite formal tratado no **Item 159, presente na Subseção 5 da Seção II** se dará por meio de Termo de Recebimento Parcial devidamente assinado por profissional designado pelo CONTRATANTE atestando a execução do serviço demandado na respectiva O.S. (ou etapa ou fase de O.S.), respeitando-se as demais determinações contratuais, inclusive as condições estabelecidas nos **itens 158 à 167, presentes na Subseção 5 da Seção II e no item 101, presente na Subseção 2 da Seção II**. Neste caso, o Termo de Recebimento Parcial deverá, por exemplo, informar o esforço em Pontos de Função, nos termos da **SEÇÃO II - DAS CARACTERÍSTICAS E CONDIÇÕES PARA EXECUÇÃO DO CONTRATO**, além de elencar artefatos entregues, serviços prestados e demais requisitos previstos na abertura ou na aprovação do planejamento da O.S., bem como deverá indicar os níveis de serviço aferidos e os correspondentes valores de

remuneração considerando-se o fator de atendimento do indicador de nível de serviço pertinente, calculado conforme o **ADENDO IV – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO**.

178. O pagamento de O.S. poderá ser feito por etapas, desde que estas tenham sido previstas na abertura ou na aprovação do planejamento da O.S. nos termos do **item 1, presente na Subseção 1 da Seção II**.
179. Para todo e qualquer serviço ou conjunto de serviços em que houver descumprimento de níveis mínimos de serviço nos termos **do ADENDO IV – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO**, tanto para atividades pertinentes ao Suporte Técnico e Manutenção Evolutiva quanto para atendimentos de Ordens de Serviço pela Contratada, a respectiva Nota Fiscal/Fatura emitida pela CONTRATADA deverá apresentar o valor final já abatido pelos valores de redução apurados e com a discriminação destes, conforme disposto no **item 137, presente na Subseção 4 da Seção II**.
180. Apenas os serviços efetivamente concluídos e recebidos pelo CONTRATANTE deverão constar na Nota Fiscal/Fatura, sendo que esta deverá ser emitida somente após o agente de fiscalização designado pelo CONTRATANTE aprovar os respectivos serviços mediante Termo de Recebimento Parcial, documento este que se constitui no aceite formal dos serviços executados pela CONTRATADA, tanto para aqueles elencados no Relatório de Suporte Técnico e Manutenção Evolutiva quanto para aqueles descritos na Ordem de Serviço atendida pela Contratada, conforme o caso. Em razão disso, essa Nota Fiscal/Fatura não poderá ser paga caso o profissional designado pelo CONTRATANTE identifique divergência em relação ao respectivo Relatório do Suporte Técnico e Manutenção Evolutiva ou em relação à respectiva Ordem de Serviço.
181. Em relação aos aspectos administrativos da Nota Fiscal/Fatura, inclusive com relação aos documentos de regularidade jurídico-fiscal, por exemplo, a CONTRATADA deverá cumprir as determinações previstas no instrumento de Contrato.
182. Os custos relacionados aos deslocamentos de profissionais da CONTRATADA, ocorridos em função de entendimento, validação e/ou aceite das Ordens de Serviço, ou ainda por outros motivos, serão por conta da CONTRATADA.

Subseção 6 - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

183. Na cotação de preços dos serviços deverão estar incluídos todos os custos de pessoal, tributos, contribuições sociais, hardware, software, licenças, ferramentas e tarifas, entre outros que possam ser necessários para a prestação dos serviços. O CONTRATANTE poderá solicitar comprovação dos registros de licenciamento, quando for o caso.
184. Para efeito de formação dos preços, o fornecedor deve considerar, dentre outras coisas, o disposto na SEÇÃO II - DAS CARACTERÍSTICAS E CONDIÇÕES PARA EXECUÇÃO DO CONTRATO, e, além disso, os preços apresentados pelo fornecedor em sua proposta deverão estar expressos na moeda soberana do Brasil e discriminados conforme a estrutura apresentada no ADENDO VII – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS, os quais serão avaliados segundo critérios de aceitabilidade de preços.

185. A cotação de preços dos serviços deve ainda considerar todos os ambientes de execução
186. Além das responsabilidades estabelecidas nas demais Seções deste Termo de Referência e no instrumento de Contrato, incumbe ao CONTRATANTE observar os seguintes requisitos:
- a) Gerenciar e fiscalizar a execução do Contrato, de forma a garantir o fiel cumprimento deste.
 - b) Designar gestores e agentes de fiscalização (fiscais) que efetuarão sua representação perante a CONTRATADA para determinação, acompanhamento, avaliação e aprovação dos serviços realizados.
 - c) Comunicar à CONTRATADA, nos termos da SEÇÃO II - DAS CARACTERÍSTICAS E CONDIÇÕES PARA EXECUÇÃO DO CONTRATO, quaisquer falhas verificadas no cumprimento do Contrato.
 - d) 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 contratual, por ordem cronológica.
 - e) Recusar recebimento de qualquer bem ou serviço que estiver em desacordo com as condições e as especificações estabelecidas no Contrato, inclusive aquelas definidas na solicitação de serviço.
 - f) Aplicar à CONTRATADA, quando for o caso, as sanções administrativas e contratuais cabíveis, garantindo a ampla defesa e o contraditório.
 - g) Emitir, conforme aplicável, Termo de Recebimento Provisório, Termo de Recebimento Parcial, Termo de Recebimento Definitivo e recusa de serviços e artefatos relacionados ao Objeto contratado.
 - h) Cumprir os prazos e obrigações financeiras estabelecidos em Contrato, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências contratuais.
 - i) Convocar a CONTRATADA a participar das reuniões ordinárias e extraordinárias.
 - j) Apresentar a CONTRATADA os processos de trabalho, políticas e normas internas, os quais sejam necessários à adequada execução do Objeto da contratação.
 - k) Fornecer a infraestrutura necessária de TI e *softwares* de apoio sob sua responsabilidade para a adequada execução do Contrato.
 - l) Prestar os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA, no que diz respeito ao Contrato.
 - m) Acompanhar as atividades de implantação, de forma a reter informações críticas para o negócio, e estar apto a conduzir, de forma emergencial e excepcional, os serviços de manutenção e sustentação da Solução, com vistas a mitigar riscos de descontinuidade de serviços e de dependência técnica.
 - n) Solicitar à CONTRATADA a indicação de outro profissional para exercer os papéis descritos na SEÇÃO IX - DOS REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA, caso quaisquer dos profissionais alocados pela CONTRATADA não

desempenhem satisfatoriamente as responsabilidades elencadas ou não possuam as qualificações necessárias para o respectivo papel.

- o) Liberar as garantias prestadas pela CONTRATADA nos termos contratualmente previstos.

Subseção 7 - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 187. O objeto da contratação representa, em última análise, a disponibilização de um serviço contínuo, amparado no uso de Tecnologia da Informação, essencial à manutenção do negócio do CONTRATANTE. Por isso, é imprescindível, desde a concepção e estruturação do serviço prestado, a CONTRATADA adotar boas práticas de gestão de ciclo de vida dos serviços relacionados à Solução, conforme melhor descrito nesta Seção.
- 188. O modelo de referência ITIL representa uma fonte de boas práticas para o gerenciamento de serviços de TI. Portanto, a CONTRATADA deverá estar alinhada ao modelo ITIL, Versão 3 em toda a execução contratual, desde o planejamento, passando pela Implantação, Sustentação (incluindo Suporte Técnico), Desenvolvimento, Manutenção, parametrização das soluções desenvolvidas, em todos os ambientes de execução, até a retirada futura de produção e transição para nova solução, se necessário, bem como a Transição Contratual. A adoção das boas práticas preconizadas por esse modelo de gerenciamento de serviços de TI é fundamental para assegurar a perfeita execução dos serviços contratados e a futura transição destes para o CONTRATANTE ou para outra empresa a ser contratada com essa finalidade.
- 189. Os termos utilizados quanto à gestão do ciclo de vida tratado nesta Seção foram retirados dos manuais ITIL Versão 3 e conforme tais definições devem ser interpretados.
- 190. O ciclo de vida tratado nesta Seção diz respeito a todos os serviços previstos neste Termo de Referência, conforme descritos na SEÇÃO II - Do Objeto.
- 191. Para comprovar sua capacitação, a empresa licitante deve apresentar modelo de gestão de ciclo de vida para atendimento relacionado a soluções legadas de TI. Tal modelo é documento onde é descrito como e com quais ferramentas são desenvolvidos os processos de trabalho ITIL listados no Edital. Nesse sentido, a licitante que for convocada deve apresentar um descritivo técnico contendo no mínimo o disposto nas Subseções da presente Seção, sem necessidade de apresentação de atestado ou certificação.

Desenho - Gerenciamento da Disponibilidade

- 192. O Gerenciamento da Disponibilidade visa garantir que os níveis de disponibilidade dos serviços prestados e da Solução sejam iguais ou superiores aos definidos no ADENDO IV – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO.
- 193. A CONTRATADA deve, no escopo dos serviços de Desenvolvimento, Manutenção e respectivas implantações, realizar análise prévia do impacto das mudanças sobre a disponibilidade dos serviços e da Solução, em termos de confiabilidade, sustentabilidade, funcionalidade do serviço e desempenho.

Desenho - Gerenciamento do Nível de Serviço

194. Por meio desse processo, a CONTRATADA tem o objetivo de atuar de modo a garantir que o monitoramento dos serviços prestados continue realizando seu objetivo, propondo melhorias com o intuito de garantir expectativas corretas sobre os serviços contratados e prestando esclarecimentos sobre as soluções de monitoramento quando solicitado pelas áreas interessadas do CONTRATANTE. Para tanto, a CONTRATADA deve realizar o monitoramento e a geração de relatórios ao longo do ciclo de vida do serviço em relação aos Níveis Mínimos de Serviço definidos no **ADENDO IV – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO, apresentando ao CONTRATANTE**, por meio de reuniões periódicas, os resultados atingidos no período anterior, discutindo qualquer questão que possa impactar o período seguinte e propondo plano de ação para melhoria da qualidade dos serviços prestados.

Desenho - Gerenciamento de Segurança da Informação

195. A CONTRATADA deve, no escopo dos serviços de Desenvolvimento, Manutenção e respectivas implantações, realizar análise prévia do impacto das mudanças solicitadas sobre aspectos de segurança da Solução, incluindo os citados neste Termo de Referência.

Desenho - Gerenciamento da Continuidade de Serviço

196. O Gerenciamento da Continuidade de Serviço visa garantir que os serviços contratados e a Solução em si possam ser retomados dentro dos períodos de tempo requeridos, conforme os níveis mínimos de serviço estabelecidos pelo CONTRATANTE.

197. A CONTRATADA deve, no escopo dos serviços de Desenvolvimento, Manutenção e respectivas implantações, realizar análise prévia de riscos das mudanças solicitadas em relação à continuidade dos serviços e da própria Solução.

Transição para Produção - Gerenciamento de Mudança

198. O processo de Gerenciamento de Mudança visa garantir que métodos e procedimentos padronizados sejam usados para um pronto e eficiente tratamento de todas as mudanças pertinentes ao objeto contratual, de tal forma que estas sejam avaliadas, autorizadas, priorizadas, planejadas, testadas, executadas, documentadas e revisadas de maneira controlada.

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

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

201. Toda mudança na Solução deverá ser agregada em pacote de liberação unicamente identificável e que, mediante aprovação de usuários autorizados, possa ser transferida entre os ambientes de execução até alcançar o ambiente de produção. Todo pacote de mudança deve ser rastreável aos códigos-fontes no controle de versão e aos executáveis/componentes/bibliotecas em produção.
202. No contexto do item anterior, a CONTRATADA deve realizar controle de versão que possibilite ao CONTRATANTE identificar o pacote de liberação que tenha originado quaisquer dos itens em produção (softwares, relatórios, rotinas etc.), bem como levantar a trilha de auditoria que relacione minimamente as datas de implantação do pacote em cada ambiente de execução, bem como os usuários que autorizaram a implantação.

Transição para Produção - Gerenciamento de Configuração e de Ativo de Serviço.

203. O processo de Gerenciamento de Configuração e de Ativo de Serviço visa controlar os componentes relacionados aos serviços contratados e manter a informação sobre o histórico, o estado corrente e planejado dos serviços, de ativos e de itens de configuração.
204. Para tanto, a CONTRATADA deve, no escopo dos serviços de Desenvolvimento, Manutenção e respectivas implantações, criar e manter base de informação contendo todos os ativos e itens de configuração relacionados à Solução, com informações de versionamento, histórico de mudanças, relacionamentos, entre outras.
205. O processo deve permitir identificar as diversas versões dos ativos e itens de configuração publicados nos vários ambientes de execução.
206. Toda a infraestrutura tecnológica implantada, desenvolvida, provida ou instalada pela CONTRATADA deverá ser documentada de acordo com os requisitos de documentação indicados neste Termo de Referência.

Transição para Produção - Gerenciamento de Liberação e Implantação

207. Todas as mudanças na Solução devem ser agrupadas pela CONTRATADA em pacotes de liberação e implantação, os quais deverão ter documentados seus componentes, além de passar sequencialmente por todos os ambientes de execução, ter documentadas as autorizações de publicação nesses ambientes, ter rastreabilidade em relação aos requisitos e ao Chamado ou Tarefa que formalizou a demanda, até chegar ao ambiente de produção, mediante processo de mudança.
208. Deve a CONTRATADA criar procedimento que garanta a integridade do pacote de liberação e implantação e que permita testar, instalar, verificar e/ou desinstalar e remover se necessário, bem como rastrear, para todos os componentes colocados em produção, a transição de versões de código-fonte e a sequência de aprovações que resultou em sua colocação em produção, além de garantir que habilidades e conhecimentos sejam transferidos para as equipes de operação, sustentação e suporte, tanto da própria CONTRATADA como do próprio CONTRATANTE.

Transição para Produção - Validação e Teste de Serviço

209. A CONTRATADA deve elaborar plano geral de teste que contemple os itens de software a serem produzidos no escopo dos serviços contratados.
210. Todo elemento, antes de entrar em produção, deve ser testado pela CONTRATADA, com apresentação das evidências dos testes realizados. Estes testes também deverão ser apresentados, porém, neste caso, deverá ter havido acordo prévio entre CONTRATANTE e CONTRATADA na abertura da O.S.
211. Deverão ser apresentados pela CONTRATADA os planos de testes, cenários testados e respectivos resultados.

Operação - Gerenciamento de Incidente

212. Considerando que o processo de Gerenciamento de Incidentes tem o objetivo de restaurar o mais rápido possível a operação normal de um serviço, isto é, a operação deste dentro dos limites estabelecidos no **ADENDO IV – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO**, com o intuito de minimizar os impactos negativos para o CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá assegurar o cumprimento dos níveis mínimos de serviço definidos no aludido ADENDO.
213. Para todo erro de execução da Solução, seja provocado pela interação de usuário, seja provocado por ações automáticas de qualquer componente da Solução Objeto, ou ainda para erros de profissionais da CONTRATADA, esta deverá registrar, entre outras coisas, a causa do erro, identificação do componente que provocou o erro, dados cadastrados pelo usuário na operação que provocou o erro (quando aplicável), descrição da análise realizada para identificação da causa, evidências que conduziram ao diagnóstico identificado, solução de contorno e solução definitiva, conforme a aplicabilidade.
214. O CONTRATANTE possui sistema específico para atividades de gerenciamento de incidentes, isto é, a ferramenta de controle de demandas (incidentes, requisições, problemas, tarefas etc.), por meio da qual a CONTRATADA deverá registrar todas as informações necessárias no decorrer dos atendimentos realizados, especialmente as informações referidas **no item 214, presente na Subseção 7 da Seção II.**

Operação - Gerenciamento de Evento

215. Considerando que o processo de Gerenciamento de Evento tem o objetivo de monitorar, detectar e interpretar todos os eventos associados à infraestrutura de TI para garantir sua operação dentro dos requisitos estabelecidos pelo CONTRATANTE, com o intuito de detectar e escalar as condições de exceção, além de determinar a ação de controle apropriada, a CONTRATADA deverá assegurar que toda funcionalidade entregue como produto de atendimento de alguma O.S., tanto de Desenvolvimento quanto de Manutenção, seja capaz de registrar eventos na forma de “log”, isto é, o registro de procedimentos ou ações realizados pela aplicação, em determinado período de tempo, com o objetivo de apoiar a auditoria do ambiente tecnológico e a identificação das causas raízes de falhas em sistemas.

216. Considera-se evento toda interação realizada pelo usuário em relação ao Sistema (requisições de usuário) e toda ação realizada automaticamente pela Solução.
217. “Detectar” significa ter a capacidade de registrar todos os eventos ocorridos, inclusive com o registro das correlações necessárias.
218. “Ação de controle” é o conjunto de atividades, previamente configuradas na Solução, que devem ser executadas em resposta a eventos específicos ou a um conjunto de eventos correlacionados, a serem disparados pelo operador da Solução em interface específica de Sistema.
219. Ao entregar novas funcionalidades, sejam decorrentes de Desenvolvimento, sejam por conta de Manutenções, a CONTRATADA deve garantir que a aplicação interprete corretamente os eventos e execute a ação de controle apropriada, além de gerar os alertas necessários. Devem ser tratados tanto os eventos referentes à Solução, quanto os referentes aos softwares de apoio.
220. O log de todos os eventos deve ser mantido disponível para consulta por meio de interface específica já existente ou criada, quando necessário.

DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

221. Além das responsabilidades estabelecidas nas demais Seções deste Termo de Referência e no instrumento de Contrato, incumbe à CONTRATADA observar os seguintes requisitos:
222. Prestar os serviços no prazo, quantidade e especificações solicitadas, conforme as características descritas na sua proposta e no Contrato, cumprindo os prazos apresentados nos cronogramas de execução dos serviços, bem como o prazo de finalização destes e as demais obrigações contratualmente estabelecidas.
223. Executar os serviços objeto da presente contratação observando as melhores práticas preconizadas pela ITIL (Information Technology Infrastructure Library), especialmente os requisitos estabelecidos na SEÇÃO II - DAS CARACTERÍSTICAS E CONDIÇÕES PARA EXECUÇÃO DO CONTRATO.
224. Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os produtos e serviços de acordo com os Níveis Mínimos de Serviço contratualmente estabelecidos.
225. Dar ciência ao CONTRATANTE acerca de qualquer anormalidade verificada na execução dos serviços, nos termos da SEÇÃO II - DAS CARACTERÍSTICAS E CONDIÇÕES PARA EXECUÇÃO DO CONTRATO.
226. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, produtos ou serviços efetuados nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções.
227. Caso seja detectado qualquer problema na homologação ou na implantação dos produtos e serviços previstos no Contrato, em quaisquer funcionalidades, a CONTRATADA deverá efetuar os devidos reparos, correções, remoções, reconstruções ou substituições sem ônus algum para o CONTRATANTE.
228. Responsabilizar-se por eventuais prejuízos provocados por ineficiência, negligência, erros ou irregularidades cometidas na execução dos serviços objeto deste Contrato, ou ainda por falha na Solução Objeto, bem como nas instalações e nos demais bens de propriedade do CONTRATANTE.

229. Não transferir as obrigações da CONTRATADA para terceiros, seja por cessão ou qualquer outro dispositivo, sem prévia consulta e anuência formal do CONTRATANTE.
230. Garantir a segurança e a qualidade da Solução em suas características operacionais, de manutenção e adaptabilidade a novos ambientes e assegurar que o produto das entregas seja eficiente quanto ao desempenho e consumo de hardware.
231. A cada alteração no Microsoft Dynamics 365, atualizar as versões de documentos e demais artefatos produzidos, fazendo uso da ferramenta de controle de versão disponibilizada pelo CONTRATANTE.
232. Prestar de forma clara, suficiente e objetiva aos funcionários designados pelo CONTRATANTE toda e qualquer informação relativa à Solução e respectivos requisitos.
233. Permitir o acompanhamento, pelo CONTRATANTE, de todas as atividades contratualmente previstas, para que os funcionários designados pelo Banpará possam absorver informações técnicas e de negócio sobre a Solução e tenham condições de conduzir, de forma emergencial e excepcional, serviços de manutenção e sustentação da Solução, com vistas a mitigar riscos de descontinuidade de serviços e de dependência técnica.
234. Colaborar no desenvolvimento de qualquer procedimento de auditoria que o CONTRATANTE decida realizar na área de tecnologia, permitindo que auditores, sejam estes internos ou externos, bem como a área de segurança de TI ou outros prepostos designados pelo CONTRATANTE, todos estes tenham, inclusive nas dependências da CONTRATADA, amplo acesso a dados, informações, equipamentos, instalações, profissionais e documentos julgados necessários à conclusão de seu trabalho.
235. Colaborar com o CONTRATANTE, quando solicitado, com informações de responsabilidade da CONTRATADA que sejam necessárias para a execução de tarefas vinculadas a projetos cujas características relacionadas à integração entre legados exijam conhecimento de mais de uma empresa prestadora de serviços de TI.
236. Observar as normas e procedimentos internos do CONTRATANTE no que se refere à segurança e sigilo dos dados manuseados (ADENDO V – POLÍTICA DE SEGURANÇA DO BANPARÁ), bem como no que é pertinente à documentação (ADENDO VI – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, ZELO E RESPONSABILIDADE SOBRE OS BENS DE INFORMAÇÃO DO BANCO DO ESTADO DO PARÁ S.A.), sobre os quais a CONTRATADA se obriga a dar ciência a seus próprios funcionários, tanto àqueles que tiverem acesso físico às dependências do CONTRATANTE quanto àqueles que possuem acesso remoto.
237. Manter durante o curso do Contrato e após o seu término o mais completo e absoluto sigilo com relação a toda informação de qualquer natureza referente às atividades do CONTRATANTE, das quais venha a ter conhecimento ou às quais venha a ter acesso por força da execução contratual, 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 nº 4.595 de 31/12/1964 e demais leis, permitindo ainda que o CONTRATANTE, a qualquer tempo, fiscalize o seu uso.

238. É vedada a veiculação de publicidade acerca do Contrato, salvo se houver prévia autorização formal do CONTRATANTE.
239. 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 prévia autorização formal do CONTRATANTE.
240. Colocar, nos prazos contratados, os profissionais à disposição do CONTRATANTE para execução dos serviços.
241. Alocar profissionais necessários à realização dos serviços contratados, de acordo com a experiência profissional e com a qualificação técnica exigidas em Contrato, apresentando, conforme prazos contratuais, a documentação que permita ao CONTRATANTE comprovar tais requisitos.
242. Disponibilizar ao CONTRATANTE e manter atualizada a relação nominal dos profissionais que atuarão em contato direto com aquele (isto é, com o CONTRATANTE) durante a execução contratual, incluindo CPF e perfil profissional, acompanhada dos respectivos comprovantes de qualificação técnica e de vínculo com a CONTRATADA.
243. Manter os profissionais devidamente identificados por meio de crachá, quando em trabalho nas dependências do CONTRATANTE.
244. Dar conhecimento a todos os profissionais que venham a prestar serviços relacionados ao Objeto contratado quanto aos processos de trabalho, políticas e normas internas do CONTRATANTE, bem como zelar pela observância de tais instrumentos.
245. Manter preposto aceito pelo CONTRATANTE, adotando as providências necessárias à boa execução contratual, no sentido de comandar, coordenar e controlar a execução dos serviços pelos profissionais da CONTRATADA, sendo admitido que esta indique um dos integrantes da equipe definida no **item 3, presente da Subseção 1 da Seção XII**, para assumir o papel de preposto, desde que isso não prejudique de forma alguma a execução dos serviços contratados.
246. Informar imediatamente ao CONTRATANTE a ocorrência de transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissional sob a responsabilidade da CONTRATADA, para providências de revisão, modificação ou revogação de privilégios de acesso a sistemas, informações e demais recursos do CONTRATANTE.
247. Responsabilizar-se, conforme dispuser o instrumento de contrato, pelos aspectos administrativos pertinentes aos seus próprios empregados, uma vez que estes não manterão qualquer vínculo empregatício com o CONTRATANTE em razão dos serviços contratados.
248. Buscar novas tecnologias para modernizar a Solução, com o intuito de, nos termos do Processo de Gerenciamento de Capacidade descrito na SEÇÃO II - DAS CARACTERÍSTICAS E CONDIÇÕES PARA EXECUÇÃO DO CONTRATO,

subsidiar a equipe do CONTRATANTE no planejamento do crescimento de seu portfólio de serviços.

249. Manter a guarda dos equipamentos e demais bens de propriedade do CONTRATANTE, quando utilizados, permitindo que este, a qualquer tempo, fiscalize o seu uso.
250. Fornecer ao CONTRATANTE, sem ônus algum para este, treinamento em soluções desenvolvidas pela CONTRATADA, conforme requisitos no **item 49** desta seção.
251. Providenciar as próprias licenças de software necessárias para execução dos serviços, tais como licenças de ferramentas de desenvolvimento e outras. Em razão disso, o CONTRATANTE poderá solicitar comprovação dos registros de licenciamento.
252. Manter em suas dependências e às suas custas o ambiente computacional adequado à execução dos serviços.
253. Substituir, sempre que solicitado pelo CONTRATANTE, profissional cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam considerados incompatíveis com o exercício das funções que lhe foram atribuídas ou, ainda, prejudiciais, inconvenientes, insatisfatórios às normas de disciplina do CONTRATANTE ou ao interesse do serviço público, nos termos do item 16, haja vista o CONTRATANTE estar indiretamente ligado ao Estado.
254. Caso detecte necessidade de adequações que envolvam modificações no ambiente computacional do CONTRATANTE que sejam de competência deste, como reconfiguração de firewalls e serviços de rede (LDAP, DNS, Kerberos, entre outros), a CONTRATADA deverá solicitar a reconfiguração ao CONTRATANTE com pelo menos 10 (dez) dias úteis de antecedência, para que este (isto é, o CONTRATANTE) tenha condições de avaliar as condições de atendimento da solicitação e comunicar à CONTRATADA a possibilidade ou não de atendimento e o prazo de execução. Poderá o CONTRATANTE, em situações específicas, admitir prazo menor para solicitação.
255. Manter, durante toda a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação contratualmente exigidas, inclusive aquelas pertinentes à licitação.
256. Outras responsabilidades da CONTRATADA, de caráter administrativo e legal, constam na Minuta de Contrato.

Seção III - DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

1. Os Níveis Mínimos de Serviço estão estabelecidos no **ADENDO IV – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO** com o mesmo título.

Subseção 1 - GARANTIA CONTRATUAL

1. Em garantia ao fiel cumprimento do presente contrato, a CONTRATADA deverá prestar garantia equivalente a 5% do valor global do contrato, podendo optar por uma das modalidades de garantia previstas nos incisos de I a III, do parágrafo primeiro, do art. 70, da Lei nº 13.303/16:
 - a) Caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, devendo este ter sido emitido sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda;
 - b) Fiança bancária;
 - c) Seguro-garantia.

2. O comprovante da efetivação da garantia escolhida pela CONTRATADA deverá ser apresentado até o primeiro pagamento realizado pelo CONTRATANTE à CONTRATADA.

3. O valor da garantia será prestado conforme abaixo:
 - a) Em se tratando de caução: Será creditado em conta de poupança vinculada ao presente Contrato, aberta na Agência 011 (Belém-Centro) em favor do Banco do Estado do Para S.A., a ordem da área gestora de contratos e pagamentos, podendo ser aplicada a títulos rentáveis, a crédito do CONTRATANTE, sendo que os acréscimos ao principal serão incorporados a caução;
 - b) Em se tratando de fiança bancária: em qualquer Instituição Financeira Oficial, a critério da CONTRATADA;
 - c) Em se tratando de seguro garantia: em qualquer seguradora, a critério da CONTRATADA.
 - d) O valor da garantia de que trata este item ficará bloqueado durante o prazo de vigência do Contrato, somente podendo ser movimentado pelo CONTRATANTE para cobertura de danos decorrentes do presente ajuste ou multas aplicadas, independentemente de notificação ou interpelação judicial ou extrajudicial, especialmente pela inexecução, sem prejuízo das demais sanções legais ou contratuais.
 - b) Na hipótese de o valor caucionado permanecer intacto até o final do contrato, o CONTRATANTE procederá a sua restituição acrescida dos rendimentos que forem creditados através da conta de poupança no prazo de 30 (trinta) dias após o encerramento da vigência do contrato, o que primeiro ocorrer.
 - c) Caso haja reajuste do valor do contrato, acréscimo ou retirada pela ocorrência de fatos que ensejem a utilização de parte ou totalidade do valor da garantia pelo CONTRATANTE, para cobertura dos danos causados, fica a CONTRATADA obrigada a complementar o valor da garantia de modo a corresponder sempre a 5% (cinco por cento) do valor do contrato, no prazo de **10 (dez) dias**.

Subseção 2 - GARANTIA TÉCNICA

4. 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 no **item 7, presente na Subseção 2 da Seção IV**, corrigindo qualquer vício ou problema encontrado, sem qualquer ônus para o CONTRATANTE.
5. 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 arquiteturas, 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 no **ADENDO IV – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO**.
6. 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.
7. 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 detectadas em serviços realizados ou em produtos colocados em produção antes do término da vigência contratual ou que tenham surgido em decorrência de ação corretiva realizada pela própria CONTRATADA, inclusive nos casos em que essa ação tenha ocorrido durante esse período de garantia. A não correção dos vícios ou problemas detectados dentro da garantia técnica prorrogará automaticamente seu prazo por mais 90 (noventa) dias, até que todos os vícios e problemas sejam resolvidos.
8. 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.

Seção V - DA MODALIDADE DA LICITAÇÃO

1. A modalidade desta licitação será pregão eletrônico.

Subseção 1 - Justificativa da Modalidade

2. Pelo fato do CONTRATANTE estar sujeito à Lei nº 13.303/2016 e pelas razões apresentadas nas alíneas abaixo, adotou-se a modalidade pregão para este processo licitatório, sendo que as normas da Lei nº 10.520/2002 serão aplicadas exclusivamente para a etapa externa da licitação, a partir da sua sessão pública de abertura até os atos de adjudicação e homologação:
 - a) A Lei nº 13.303/2016, no inciso IV do Art. 32, estabelece a “adoção preferencial da modalidade de licitação denominada pregão, instituída pela Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, para a aquisição de bens e serviços comuns, assim considerados aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade possam ser

objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais no mercado”;

- b)** 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. Tais características são encontradas nos serviços previstos neste Termo de Referência, enquadrando-se, portanto, na definição de serviços comuns nos termos expostos na alínea anterior.
3. Para as demais etapas do processo licitatório, será aplicado o procedimento definido no Edital ao qual se vincula este Termo de Referência, respeitando-se as disposições da Lei nº 13.303/2016 e do Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará.
4. Podem participar deste Pregão as empresas cujo objeto social seja pertinente e compatível com o objeto desta licitação, inclusive as empresas reunidas em consórcio, que apresentem toda a documentação legalmente exigida para habilitação, além de atender às demais exigências constantes deste edital.
5. Em caso de participação de empresas em regime de consórcio, devem ser atendidas as exigências contidas nos itens que se seguem:

 - a. As pessoas jurídicas que participarem organizadas em consórcio deverão apresentar, além dos documentos exigidos neste Edital, compromisso de constituição do consórcio, por escritura pública ou documento particular registrado em Cartório de Registro de Títulos e Documentos, discriminando a empresa líder, estabelecendo responsabilidade solidária com a indicação do percentual de responsabilidade de cada consorciada, bem como a etapa da participação na execução dos serviços, objeto da presente licitação, atendidas as condições previstas no Art. 51 do Decreto nº 7.581/2011.
 - b. É vedada a participação de pessoa jurídica consorciada em mais de um consórcio ou isoladamente, bem como de profissional em mais de uma empresa, ou em mais de um consórcio.
 - c. No consórcio de empresas brasileiras e estrangeiras, a liderança caberá, obrigatoriamente, a uma empresa brasileira.
 - d. O prazo de duração do consórcio deve, no mínimo, coincidir com o prazo de conclusão do objeto licitado, até sua aceitação, por meio do Termo de Recebimento Definitivo.
 - e. Os consorciados deverão apresentar compromisso de que não alterarão a constituição ou composição do consórcio, salvo aprovação pela Contratante, visando a manter válidas as premissas que asseguram a sua habilitação.
 - f. Os consorciados deverão comprometer-se a apresentar, antes da assinatura do contrato decorrente desta licitação, o Instrumento de Constituição e o registro do Consórcio, subscrito por quem tenha competência em cada uma das empresas. O Contrato de consórcio deverá observar, além dos dispositivos legais e da cláusula de

responsabilidade solidária, as cláusulas deste Edital, especialmente as constantes deste **item 5**.

Subseção 2 - Restrições de Competição Previstas em Lei

6. Para esta contratação será permitida a participação de empresas reunidas em **consórcio**, conforme Art. 45 e 93, RCL do Banco, visando aumento de competitividade.
7. Considerando que não foi possível identificar no mercado competitividade e vantajosidade para o atendimento de restrições de acesso para favorecimento de microempresas e empresas de pequeno porte e, em decorrência do valor global ser superior à R\$ 80.000,00 (oitenta mil reais), a licitação ocorrerá para AMPLA PARTICIPAÇÃO.
8. Para esta contratação será autorizada a **subcontratação**, conforme Art. 92, RCL do Banco visando aumento de competitividade.
9. A subcontratação não pode importar na transferência de parcela do objeto do contrato 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.
10. A subcontratação não exonera a contratada de todas as suas obrigações, atinentes à integralidade do contrato.
11. O instrumento de contrato ou documento equivalente pode prever que o pagamento seja realizado diretamente pelo BANPARÁ à subcontratada.
12. O BANPARÁ pode exigir a subcontratação de microempresas ou empresas de pequeno porte, de acordo com os termos previstos no inciso II do Artigo 48 da Lei Complementar n. 123/2006 e no Artigo 7º do Decreto Federal n. 8.538/2015.

Subseção 3 - Do Modo de Disputa

Para esta contratação, será adotado o modo de disputa Fechado/Aberto.

Seção VI - DOS REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

Subseção 1 - Bens e/ou Serviços Técnica ou Economicamente Relevantes

1. A LICITANTE deverá, obrigatoriamente, apresentar cópia autenticada de declaração emitida pela Microsoft de que é uma revenda autorizada Microsoft (LSP – Licensing Solution Provider), demonstrando desta forma estar habilitada a operacionalizar contratos de licenciamento por volume, inclusive para médias e grandes organizações;
2. A empresa ou grupo de empresas em consórcio LICITANTE deverá, obrigatoriamente, apresentar cópia autenticada de declaração emitida pela Microsoft ou através da página do fabricante (indicando a devida URL) de que possui as seguintes competências técnicas, em nível GOLD ou SILVER:
 - g. Application Development

- h. Application Integration
 - i. Cloud Business Application
3. A LICITANTE deverá emitir declaração informando que possui Contrato Premier ativo com horas de suporte direto com o fabricante que lhe permita escalonar chamados de suporte para o fabricante através deste, caso seja a vencedora da licitação.
 4. A LICITANTE deve ser autorizada pela Microsoft para fornecer seus licenciamentos de volume para instituições governamentais (categoria Government Partner), o que será verificado através de declaração emitida por este fabricante;

Subseção 2 - Teor dos Requisitos de Qualificação Técnica

5. Além dos contratos administrativos, o CONTRATANTE não aceitará assinar contratos com o FABRICANTE para o recebimento das licenças decorrentes deste processo, ficando a LICITANTE obrigada a efetuar os seus pedidos cientes desta condição, bem como comprovar através do site do fabricante que as licenças adquiridas estão devidamente registradas no nome do CONTRATANTE.
6. Na fase de habilitação, para efeito de qualificação técnica, a empresa licitante deverá apresentar Atestados de acordo com o ADENDO XI – MODELO DE ATESTADO E DECLARAÇÕES DE CAPACIDADE TÉCNICA e respectivo modelo, comprovando que possui experiência e qualificação técnica para fornecimento, implantação e configuração do software (Microsoft Dynamics 365) objeto desta contratação.
7. Somente serão aceitos atestados de capacidade técnica expedidos após a conclusão do respectivo contrato ou, tratando-se de prestação de serviços contínuos, se decorrido, no mínimo, um ano do início de sua execução, exceto se houver sido firmado para ser executado em prazo inferior.
8. É proibida a apresentação de atestados de capacidade técnica emitidos em nome de empresa coligada ou pertencente ao mesmo grupo econômico da licitante, salvo se permitido expressamente no Edital.
9. Além de outras medidas previstas no Edital, a Comissão de Licitação do CONTRATANTE pode exigir, em diligência, sob pena de inabilitação, que os atestados de capacidade técnica sejam acompanhados de documentos que corroborem o seu teor, como cópias de contratos, medições, notas fiscais, registros em órgãos oficiais ou outros documentos idôneos.
10. Conforme o item 3 do Artigo 67 do Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará, é permitido o somatório de quantitativos havidos em mais de um atestado nos casos em que a complexidade e a técnica empregadas não variem em razão da dimensão ou da quantidade do Objeto. Portanto, para os demais itens desta Seção, assim como para os itens da Seção seguinte, a comprovação de experiência e qualificação técnica poderá ser realizada pela apresentação de vários atestados, de modo que o conjunto destes resulte no quantitativo e condições a serem comprovadas.
11. A empresa licitante que for convocada para a fase de habilitação deverá apresentar um ou mais atestados emitidos por pessoa jurídica de direito público ou

privado, nacional ou estrangeira, que comprovem que tal empresa já executou ou vem executando os seguintes serviços, realizados conforme o quantitativo indicado na alínea abaixo, por meio de contratos que não tenham sofrido rescisão motivada por descumprimentos da respectiva contratada:

- a) Serviços de Configuração, Manutenção e/ou Sustentação do Microsoft Dynamics, de forma que o conjunto desses serviços totalize pelo menos **570 (quinhentos e setenta) Pontos de Função ou 3.990 (três mil setecentos e oitenta) horas** (conforme condição admitida no item 12 desta seção).
 - b) Fornecimento de licenças ou assinaturas de software compatíveis com a solução do objeto, de forma que a soma dos atestados contabilize pelo menos **150 (cento e cinquenta) assinaturas**.
 - c) Fornecimento de treinamentos de Microsoft Dynamics de nível funcional (para usuários finais) e administrativo (para equipe de TI).
 - d) Envio de comunicação em massa com as seguintes volumetrias:
SMS: 10.000 mensagens por mês;
E-mail: 2.000 mensagens por mês.
12. Será admitida a equivalência em horas na razão de 07 (sete) horas por Ponto de Função para os atestados tratados nesta Seção.
13. A licitante convocada também deverá apresentar, na fase de habilitação, declaração de que dispõe ou disporá, até o dia da contratação, dos profissionais com os perfis e certificações descritos abaixo. Somente no ato da contratação é que a empresa deverá comprovar o vínculo
14. O(s) atestado(s)/certidão(ões)/declaração(ões) deverá(ão), preferencialmente, conter a identificação do signatário, nome, endereço, telefone e, se for o caso, correio eletrônico para contato, bem como indicar as características, quantidades e prazos das atividades executadas ou em execução pela licitante vencedora.
15. Objetivando atender o disposto nos itens 193 e 194, presente na Subseção 7 da Seção II a licitante convocada para a fase de habilitação deverá apresentar sua própria política de atendimento, por meio de documento descritivo técnico, que demonstre, no mínimo, o cumprimento dos seguintes processos da biblioteca ITIL, conforme descritos na Subseção 7 da Seção II.
- a) Desenho – Gerenciamento da Disponibilidade;
 - b) Desenho – Gerenciamento do Nível de Serviço;
 - c) Desenho – Gerenciamento de Segurança da Informação;
 - d) Desenho – Gerenciamento da Continuidade de Serviço;
 - e) Transição para Produção – Gerenciamento de Mudança;
 - f) Transição para Produção – Gerenciamento de Configuração e de Ativo Serviço;
 - g) Transição para Produção – Gerenciamento de Liberação e Implantação;
 - h) Transição para Produção – Validação e Teste de Serviço;
 - i) Operação – Gerenciamento de Incidente;

j) Operação – Gerenciamento de Evento.

Seção VII - DA QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

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

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

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

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

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

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

c) Demonstrações Contábeis elaboradas via escrituração contábil digital, através do Sistema Público de Escrituração Digital – SPED. **Os tipos societários obrigados e/ou optantes pela Escrituração Contábil Digital – ECD, consoante disposições contidas no Decreto nº 6.022/2007, regulamentado através da IN nº 1420/2013 da RFB e alterações, apresentarão documentos extraído do Sistema Público de Escrituração Digital – SPED na seguinte forma:**

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

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

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

d) As empresas com menos de 01 (um) ano de existência, que ainda não tenham balanço de final de exercício, deverão apresentar demonstrações contábeis envolvendo seus direitos, obrigações e patrimônio líquido, relativos ao período

de sua existência, bem como, balanço de abertura ou documento equivalente, devidamente assinado por contador e arquivado no órgão competente;

1.3 Índices de Liquidez Corrente (LC), de Liquidez Geral (LG) e de Solvência Geral (SG) > 1.0 (superiores a 1.0).

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

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

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

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

1.4 As empresas que apresentarem quaisquer dos índices calculados na alínea anterior **≤ 1 (menor ou igual a 1.0)** deverão comprovar Capital Social ou Patrimônio Líquido de valor não inferior a 10% (dez por cento) do valor cotado na sessão.

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

Seção VIII - DA ADJUDICAÇÃO DO OBJETO

1. A Adjudicação do objeto desta contratação será Global, com o critério de julgamento menor preço, respeitando os valores máximos de cada item.

Subseção 1 - JUSTIFICATIVA PELA FORMA DE ADJUDICAÇÃO

2. O Objeto não poderá ser dividido para se manter a integridade qualitativa do objeto a ser executado, conforme Art. 23, item 1, alínea (a) do Regulamento de Licitações e Contratos da CONTRATANTE.
3. A implementação de licenças e a usabilidade da Solução por uma mesma empresa CONTRATADA diminui o tempo de indisponibilidade em caso de eventuais falhas.
4. Para garantir tempos mínimos de indisponibilidade e reduzir impactos burocráticos entre as etapas deste processo, é fundamental a adjudicação Global, possibilitando melhor integração e maior qualidade nas respostas para as necessidades da área de cobrança.

Seção IX - DAS CONDIÇÕES DE CONTRATAÇÃO

1. A contratação será após a validação da documentação referente às exigências expostas na Seção VII deste TR.

Subseção 1 - DOS REQUISITOS DA EQUIPE TÉCNICA DA CONTRATADA

2. A equipe técnica da CONTRATADA deverá ser composta pelos perfis descritos nesta Seção, cuja comprovação deverá ser feita no ato da contratação da licitante adjudicada.
3. Considerando que os sistemas pertinentes à Solução Objeto são responsáveis por disponibilizar serviços vitais para a continuidade de negócio do 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 Sustentação, Desenvolvimento e Manutenção, mas também quanto ao fluxo operacional relacionado ao negócio de que tratam os sistemas cujas características são mencionadas na alínea do item 11. Nesse sentido, a documentação referente à qualificação técnico-profissional da citada equipe deve também, em seu conjunto, conter expressa menção à experiência anterior em sistemas que apresentem as referidas características funcionais.
4. Considerando que o profissional ou a licitante podem encontrar dificuldades junto a clientes, pelo fato destes se negarem a emitir atestado em favor de uma pessoa física, será admitida pelo CONTRATANTE, para atendimento aos itens desta Seção, a apresentação de certificados em nome do profissional, de declarações emitidas pela própria empresa licitante em favor dos profissionais ou ainda de outros documentos com finalidade similar, constituindo-se quaisquer destes como evidência de que os profissionais a serem disponibilizados pela CONTRATADA para trabalharem nas dependências do CONTRATANTE atendem aos requisitos previstos nos itens desta Seção. Nesse sentido, a apresentação dessas evidências deverá ser feita no ato da contratação e sempre que houver necessidade de substituição de algum profissional na equipe alocada nas dependências do CONTRATANTE.

Subseção 2 - PREPOSTO

5. O preposto é a pessoa formalmente indicada pela CONTRATADA para representá-la técnica, administrativa e operacionalmente durante a execução do Contrato, sendo o principal ponto de contato com o CONTRATANTE. São responsabilidades do preposto:
 - a) Gestão operacional e administrativa do Contrato nos aspectos concernentes à CONTRATADA;
 - b) Gestão dos atendimentos e da qualidade de serviços da CONTRATADA perante o CONTRATANTE, para assegurar o atendimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos e, em caso de desvios, identificar e aplicar medidas corretivas eficazes e eficientes;

- c) Requisição e alocação de todos os recursos necessários, inclusive aqueles eventualmente fornecidos pelo CONTRATANTE, como acessos, informações, recursos materiais, entre outros;
 - d) Alocação e gestão de profissionais alocados à equipe técnica da CONTRATADA para atuação nas dependências do CONTRATANTE;
 - e) Gestão em todas as dimensões previstas na SEÇÃO II - DAS CARACTERÍSTICAS E CONDIÇÕES PARA EXECUÇÃO DO CONTRATO, incluindo o registro de atas de reunião e a produção de outras documentações pertinentes, além de revisão, ajustes e entrega de todos os produtos e documentações contratualmente previstos como obrigações da CONTRATADA;
 - f) Participar, quando convocado pelo CONTRATANTE, de reuniões de alinhamento de expectativas contratuais, bem como de reuniões com clientes internos e externos para tratar de melhoria e aperfeiçoamento nos processos de negócio, desenvolvimento e manutenção de produtos e serviços.
 - e) Conforme estabelecido no item 13 do Artigo 87 do Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará, a CONTRATADA deve manter preposto aceito pelo CONTRATANTE no local do serviço para representá-lo na execução do Contrato.
6. Em relação ao preposto, a CONTRATADA deverá:
- a) Comprovar que esse profissional possui, como formação mínima, graduação em qualquer curso de nível superior comprovado mediante diploma fornecido por instituição de Ensino Superior reconhecida pelo Ministério da Educação;
 - b) Disponibilizar comprovação nos termos do **item 4, presente na subseção 1 da Seção IX** que demonstre que esse profissional coordenou contratos de serviços de Tecnologia da Informação (TI) contemplando serviços de Sustentação de Sistemas e/ou Infraestrutura de TI, cujos atendimentos foram ou são baseados em processos de gerenciamento de serviços de TI estabelecidos pela ITIL, podendo ser apresentados documentos que, em seu conjunto, satisfaçam este requisito;

Subseção 3 - CONSULTOR FUNCIONAL E DESENVOLVEDOR DYNAMICS 365

7. Em relação ao Consultor Funcional e ao Desenvolvedor Dynamics 365, a CONTRATADA deverá:
- a) Comprovar que todos os profissionais da equipe possuam a certificação MB-200 - Microsoft Power Platform + Dynamics 365 Core;
 - b) Comprovar que os profissionais de perfil Consultor Funcional possuam a certificação MB-230 - Microsoft Dynamics 365 for Customer Service OU MB2-716 - Microsoft Dynamics 365 Customization and Configuration;
 - c) Comprovar que os profissionais de perfil Desenvolvedor possuam a certificação MB2-715 - Microsoft Dynamics 365 Customer Engagement Online Deployment OU MB2-716 - Microsoft Dynamics 365 Customization and Configuration;

- ii. Não é obrigatório que cada profissional individualmente satisfaça a todos os requisitos elencados no item acima. Todavia, a CONTRATADA deve disponibilizar um corpo de profissionais com o perfil tratado nesta Subseção, os quais, no conjunto, atendam **integralmente** a todos esses requisitos.

Subseção 4 - GERENTE DE PROJETOS

8. Em relação ao Gerente de Projetos, a CONTRATADA deverá:
 - a) Comprovar que esse profissional possui, como formação mínima, graduação em qualquer curso de nível superior comprovado mediante diploma fornecido por instituição de Ensino Superior reconhecida pelo Ministério da Educação, acrescida de, pelo menos, uma das seguintes qualificações:
 - I. Certificação CAPM® - *Certified Associate in Project Management* (Profissional/Associado Certificado em Gerenciamento de Projetos), emitido pela autoridade certificadora Project Management Institute – PMI. A certificação deve ser obtida junto a centros de teste autorizados pela provedora Prometric, espalhados pelo mundo, inclusive no Brasil.
 - II. Certificação PMP® - *Project Management Professional* (Profissional de Gerenciamento de Projetos), emitido pela autoridade certificadora Project Management Institute – PMI. A certificação deve ser obtida junto a centros de teste autorizados pela provedora Prometric, espalhados pelo mundo, inclusive no Brasil.
 - III. Certificação PgMP® - *Program Management Professional* (Profissional Certificado em Gestão de Programas e Projetos), emitido pela autoridade certificadora Project Management Institute – PMI. A certificação deve ser obtida junto a centros de teste autorizados pela provedora Prometric, espalhados pelo mundo, inclusive no Brasil.
 - IV. Certificação PRINCE2® *Foundation* ou *PRINCE2 Practitioner® - Projects in Controlled Environments* (Projetos em Ambientes Controlados), emitido pela autoridade certificadora Axelos.
 - V. Diploma de conclusão de curso de pós-graduação em Gerenciamento de Projetos *Stricto Sensu*, sendo a duração em conformidade com as determinações estabelecidas pelo Ministério da Educação, de 2 a 4 anos.
 - VI. Certificado de conclusão de curso de pós-graduação em Gerenciamento de Projetos *lato sensu* com duração mínima de 360 horas.
 - b) Disponibilizar comprovação nos termos do **item 4, presente na subseção 1 da Seção IX** que seja capaz de demonstrar que esse profissional gerenciou projetos na área de Tecnologia da Informação, seja de Desenvolvimento ou Infraestrutura de TI.

Subseção 5 - COMPROVAÇÃO DE CAPACIDADE TÉCNICO-PROFISSIONAL E COMPROVAÇÃO DE VÍNCULO

9. Na contratação da licitante vencedora e em qualquer ocasião em que houver necessidade de alteração na equipe técnica da CONTRATADA, esta deverá disponibilizar o seguinte para cada novo integrante da referida equipe: nome

completo, CPF, cópia de documento de identidade, comprovantes de formação acadêmica, de experiência e de qualificações técnicas exigidos neste Termo de Referência, além da comprovação de vínculo entre tais profissionais e a licitante vencedora ou CONTRATADA, mediante documentos hábeis, admitindo-se contrato social, estatuto social ou documento constitutivo, ata de eleição de diretores, carteira de trabalho, contrato ou declaração de contratação. Após conferência dessa relação, o CONTRATANTE devolverá os documentos originais.

10. Será admitida a conversão na razão de 07 (sete) horas por Ponto de Função para os documentos tratados nesta Seção.

Subseção 6 - RECUSA E SUBSTITUIÇÃO DE PROFISSIONAIS

11. O CONTRATANTE poderá recusar a participação de profissional no projeto ou exigir a substituição de profissional que, a critério do Banpará, não possua as qualificações técnicas necessárias ou possua comportamento inadequado à prestação dos serviços para o CONTRATANTE ou, ainda, cuja qualificação demonstrada mostre-se aquém do necessário para garantir a qualidade dos produtos a serem entregues e dos serviços desempenhados.
12. Para efeito do disposto no item acima, comportamento inadequado no ambiente de trabalho deve ser entendido à luz do artigo 37 da Constituição Federal vigente, onde são estabelecidos os princípios fundamentais que norteiam a Administração Pública Direta e Indireta em todo território brasileiro, com especial atenção à legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. Para solicitação de substituição de profissional em que a motivação seja o comportamento inadequado, será concedida, conforme determina a legislação vigente, ampla defesa a fim de que sejam apresentados os argumentos contraditórios à situação ou à conduta desabonadas.
13. A substituição de profissionais, seja por iniciativa da CONTRATADA ou por exigência do CONTRATANTE (neste último caso, conforme condições previstas no item anterior), não poderá acarretar prejuízos a este (isto é, ao CONTRATANTE), sejam de ordem financeira ou mesmo relativos a prazos e à qualidade dos serviços prestados. O prazo máximo para substituição será de 05 (cinco) dias úteis.
14. A substituição de profissionais deverá ser precedida da comprovação de que os substitutos cumprem os requisitos mínimos exigidos neste Termo de Referência, devendo haver anuência do CONTRATANTE.

Seção X - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

1. 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.
2. 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.
3. 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:
- a) Se não se caracterizar má-fé, a pena base deve ser de 6 (seis) meses;
 - b) Caracterizada a má-fé ou intenção desonesta, a pena base deve ser de 1 (um) ano e a pena mínima deve ser de 6 (seis) meses, mesmo aplicando as atenuantes previstas no **item 5, da Seção X** deste Termo de Referência.
4. 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.
5. Por outro lado, o Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará estabelece também que as penas bases definidas no **item 3, da Seção X** 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.
6. 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.

7. 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.
8. 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.
9. 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).
10. A aplicação das sanções previstas nesta Seção não exclui a aplicação das medidas definidas no **ADENDO IV – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO** e vice-versa, bem como não isenta a CONTRATADA de possíveis sanções civis ou criminais.

11. 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 **ADENDO IV – 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.

Subseção 1 - ASSINATURA DO CONTRATO

12. 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.

Subseção 2 - REUNIÃO DE ABERTURA DO CONTRATO

13. 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 de que trata a SEÇÃO II - DAS CARACTERÍSTICAS E CONDIÇÕES PARA EXECUÇÃO 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.

Subseção 3 - ATRASO NA SUBSTITUIÇÃO DE PROFISSIONAIS DA CONTRATADA

14. As regras apresentadas nesta Subseção dizem respeito especificamente aos profissionais da CONTRATADA que prestem serviços ao CONTRATANTE.
15. Será aplicada multa equivalente a 0,01% (um centésimo por cento) do valor total atualizado do Contrato por dia útil de atraso na substituição de profissional, **nos termos do item 19, presente na subseção 4, da Seção X** motivada por solicitação do CONTRATANTE em decorrência do não atendimento do disposto na SEÇÃO VII – DOS REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA ou devido a comportamento inadequado no ambiente de trabalho. Após 30 (trinta) dias corridos de atraso na substituição desse profissional, poderão ser tomadas ações administrativas com vistas à rescisão do Contrato, por inexecução parcial.
16. Para efeito do disposto no item acima, comportamento inadequado no ambiente de trabalho deve ser entendido à luz do artigo 37 da Constituição Federal vigente, onde são estabelecidos os princípios fundamentais que norteiam a Administração Pública Direta e Indireta em todo território brasileiro, com especial atenção à legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. Para solicitação de substituição de profissional em que a motivação seja o comportamento inadequado, será concedida, conforme determina a legislação vigente, ampla

defesa a fim de que sejam apresentados os argumentos contraditórios à situação ou à conduta desabonadas.

Subseção 4 - EVENTOS RELACIONADOS A ORDENS DE SERVIÇO.

17. As sanções definidas nesta Subseção são aplicáveis na ocorrência de eventos relacionados a quaisquer dos seguintes tipos de O.S.: de Manutenção e de Projeto de implantação.
18. Nesta e nas demais Subseções, o valor da O.S., para efeito de aplicação de multa, abrange todas as respectivas fases e considera a última estimativa ou a última contagem devidamente aprovada pelo CONTRATANTE, a que for mais recente, tanto para O.S. de Manutenção quanto para O.S. de Projeto de implantação.
19. A tabela a seguir apresenta as Sanções aplicáveis na ocorrência de eventos relacionados a O.S. de Manutenção e a O.S. de Projeto de implantação.

| Evento | Sanção |
|--|---|
| Rejeição Definitiva do <u>Planejamento</u> da O.S. nos termos do item 1, presente na Subseção 1 da Seção II. | 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 na <u>O.S. Aceita com</u> rejeição definitiva da SEÇÃO II - DAS CARACTERÍSTICAS E CONDIÇÕES PARA EXECUÇÃO DO CONTRATO. | 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 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). |
| Inexecução dos testes estabelecidos no planejamento da O.S. ou não apresentação das evidências de realização 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 4 - Sanções aplicáveis na ocorrência de eventos relacionados a O.S. de Manutenção e a O.S. de Projeto de Implantação

Subseção 5 - SERVIÇOS PERTINENTES AO SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO EVOLUTIVA

20. Será aplicada multa equivalente a 5% (cinco por cento) sobre o valor mensal fixo do Suporte Técnico e Manutenção Evolutiva de que trata o item **168, presente na Subseção 5 da Seção II** 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.
21. A multa citada no parágrafo 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 à rescisão do Contrato, por inexecução parcial, salvo decisão em contrário do CONTRATANTE.
22. Havendo atraso no atendimento de qualquer demanda pertinente ao Suporte Técnico e Manutenção Evolutiva de que trata o **item 168, presente na Subseção 5 da Seção II**, considerando-se o tempo máximo de atendimento e o nível de criticidade que estiverem definidos no ADENDO IV – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO para o tipo de demanda em questão, o CONTRATANTE aplicará as sanções previstas na Tabela 5, na Tabela 6 e na Tabela 7, ambas nesta Subseção, cujos percentuais de multa (isto é, os indicados nessas tabelas) incidirão sobre o valor mensal fixo do referido Suporte Técnico e Manutenção Evolutiva.
23. A aplicação de sanção em decorrência de atraso da CONTRATADA na disponibilização de solução de contorno para determinada demanda não exclui a aplicação de sanção em decorrência de atraso da CONTRATADA na disponibilização de solução definitiva para a mesma demanda e vice-versa.

| Nível 1 (criticidade da demanda com base nos Níveis Mínimos de Serviço) | | | |
|--|--|--|--|
| Atraso na Solução de Contorno em dias corridos | Sanção | Atraso na Solução Definitiva em dias corridos | Sanção |
| 2 | Advertência | 4 | Advertência |
| de 3 a 14 | Multa de 1% por dia de atraso | de 5 a 38 | Multa de 0,5% por dia de atraso |
| de 15 a 29 | Multa de 1% por dia de atraso e advertência informando sobre o risco de rescisão | de 39 a 49 | Multa de 0,5% por dia de atraso e advertência informando sobre o risco de rescisão |

| | | | |
|------------|--|------------|--|
| | contratual | | contratual |
| 30 ou mais | Multa de 30% e rescisão do Contrato por inexecução parcial | 50 ou mais | Multa de 25% e rescisão do Contrato por inexecução parcial |

Tabela 5 – Sanções aplicáveis em razão de atraso no atendimento de demandas de Nível 1

| Nível 2 (criticidade da demanda com base nos Níveis Mínimos de Serviço) | | | |
|--|--|--|--|
| Atraso na Solução de Contorno em dias corridos | Sanção | Atraso na Solução Definitiva em dias corridos | Sanção |
| 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 6 – Sanções aplicáveis em razão de atraso no atendimento de demandas de Nível 2

| Nível 3 (criticidade da demanda com base nos Níveis Mínimos de Serviço) | | | |
|--|---------------------------------|--|----------------------------------|
| Atraso na Solução de Contorno em dias corridos | Sanção | Atraso na Solução Definitiva em dias corridos | Sanção |
| 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 o risco de rescisão contratual | de 80 a 99 | Multa de 0,07% por dia de atraso e advertência informando sobre o risco de rescisão contratual |
| 100 ou mais | Multa de 10% e rescisão do Contrato por inexecução parcial | 100 ou mais | Multa de 7% e rescisão do Contrato por inexecução parcial |

Tabela 7 – Sanções aplicáveis em razão de atraso no atendimento de demandas de Nível 3

Subseção 6 - Uso INDEVIDO DE INFORMAÇÕES

24. Será aplicada multa equivalente a 1% (um por cento) sobre o valor total atualizado do Contrato para cada uso indevido de informações referentes ao CONTRATANTE por parte da CONTRATADA. As informações citadas são aquelas referentes ao CONTRATANTE, acerca das quais a CONTRATADA tenha tomado conhecimento em função de suas atividades na execução do Contrato. Uso indevido — seja pela CONTRATADA, como pessoa jurídica, seja pelos profissionais por ela alocados para execução do Contrato — é todo aquele que envolve informações do CONTRATANTE e que não tenha sido por este expressamente autorizado.

Subseção 7 - Uso INADEQUADO DE SOLUÇÃO NÃO PARAMETRIZÁVEL OU *HARD CODE*

25. Será aplicada multa equivalente a 10% (dez por cento) sobre o valor da O.S. em caso de descumprimento do disposto neste Termo de Referência;

Subseção 8 - INEXECUÇÃO PARCIAL E INEXECUÇÃO TOTAL DO CONTRATO

26. Sem prejuízo de aplicação do disposto nos demais itens desta Seção, 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.

27. Sem prejuízo de aplicação do disposto nos demais itens desta Seção, será aplicada multa equivalente a 5% (cinco por cento) sobre o valor total atualizado do Contrato por inexecução total do objeto do Contrato.

28. 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.

Subseção 9 - DESCUMPRIMENTO DAS DEMAIS OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

29. Será aplicada multa de 1% (um por cento) sobre o valor total atualizado do Contrato em caso de descumprimento do disposto na **SEÇÃO II - DAS CARACTERÍSTICAS E CONDIÇÕES PARA EXECUÇÃO DO CONTRATO.**
30. 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 nesta Seção.

Seção XI - DO PAGAMENTO

Subseção 1 - PAGAMENTO DOS SERVIÇOS

1. Após medição, avaliação e aprovação do CONTRATANTE conforme condições contratuais, os serviços realizados pela CONTRATADA serão pagos mediante Faturas/Notas Fiscais relativas aos serviços e respectivas fases e/ou etapas efetivamente concluídos no período de apuração em questão e conforme os níveis de serviço apurados pelo agente de fiscalização do CONTRATANTE por ocasião do **recebimento parcial e/ou definitivo**, isto é, conforme o respectivo fator de atendimento relacionado aos níveis de serviço previstos no **ADENDO IV – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO**, sendo que:
- I. Essas Notas Fiscais/Faturas não deverão ser emitidas sem o respectivo **aceite formal**, o qual se realiza exclusivamente por servidor(es) do CONTRATANTE devidamente designado(s) para tal fim, na qualidade de **agente(s) de fiscalização**, tanto nos casos de **recebimento parcial** — através de Termo de Recebimento Parcial — quanto no caso de **recebimento definitivo** — através de Termo de Recebimento Definitivo;
 - II. No contexto deste Termo de Referência, define-se “recebimento provisório” conforme estabelece o item 1, alínea “a”, do Artigo 88 do Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará, ou seja, **recebimento provisório** é aquele que o CONTRATANTE realiza “no caso de aquisição de equipamentos e outros objetos em que seja necessário, para sua avaliação, que a posse dos mesmos seja transferida ao Banpará, sem representar qualquer tipo de aceite ou consideração sobre o adimplemento das obrigações pelo contratado”;
 - III. No contexto deste Termo de Referência, define-se “recebimento parcial” conforme estabelece o item 1, alínea “b”, do Artigo 88 do Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará, ou seja, **recebimento parcial** é aquele “relativo a etapas ou parcelas do objeto, definidas no contrato ou nos documentos que lhe integram, representando aceitação da execução da etapa ou parcela”;
 - IV. No contexto deste Termo de Referência, define-se “recebimento definitivo” conforme estabelece o item 1, alínea “c”, do Artigo 88 do Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará, ou seja, **recebimento definitivo** é aquele

“relativo à integralidade do contrato, representando aceitação da integralidade do contrato e liberação do contratado tocante a vícios aparentes”;

- V. Conforme prevê o item 2, alínea “a”, do Artigo 88 do Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará, o **recebimento provisório** deverá ocorrer, a contar da comunicação por parte da CONTRATADA direcionada ao agente de fiscalização designado pelo CONTRATANTE, no prazo de até 05 (cinco) dias úteis;
- VI. Conforme prevê o item 2, alínea “b”, do Artigo 88 do Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará, o **recebimento parcial** deverá ocorrer, a contar da comunicação por parte da CONTRATADA direcionada ao agente de fiscalização designado pelo CONTRATANTE, no prazo de até 05 (cinco) dias úteis;
- VII. Conforme prevê o item 2, alínea “c”, do Artigo 88 do Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará, o **recebimento definitivo** deverá ocorrer, a contar da comunicação por parte da CONTRATADA direcionada ao agente de fiscalização designado pelo CONTRATANTE, no prazo de até 30 (trinta) dias úteis;
- VIII. A Nota Fiscal/Fatura somente poderá ser emitida após recebimento parcial ou após o recebimento definitivo, conforme for o caso, e o prazo para o CONTRATANTE realizar o pagamento será conforme estabelecido no instrumento de Contrato, não podendo tal prazo ser superior a 30 (trinta) dias úteis (a contar da data da emissão da Nota Fiscal/Fatura), conforme determina o item 2 do Artigo 89 do Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará;
- IX. Deverão ser respeitados o fluxo e as condições descritas nos demais itens desta Subseção, sem prejuízo das demais determinações contratuais.
2. Para os serviços referentes ao Projeto de implantação (**item 7 da Tabela de Especificação dos Itens, Subseção 1, da Seção I**), o pagamento se dará após recebimento definitivo de cada uma das fases de Implantação;
3. Para efeito deste Termo de Referência, é disponibilizado pela CONTRATADA, por meio da equipe referida no **item 2, presente na Subseção 4 da Seção I**, serviços de Suporte Técnico e Manutenção Evolutiva ao CONTRATANTE, mediante o qual este (isto é, o CONTRATANTE) pode solicitar todos os serviços previstos nos itens **1 presente na Subseção 4 da Seção I e 4 presente na Subseção 4 da Seção I** ou, ainda, uma parte destes, conforme a necessidade. Por esses serviços, desde que as solicitações do CONTRATANTE tenham sido efetivamente atendidas no período de apuração em questão, será realizado pagamento mensal fixo, referente ao pacote de 12 Pontos de Função por mês, considerando-se o cenário em que a CONTRATADA tenha cumprido os respectivos níveis mínimos de serviço estabelecidos no **ADENDO IV – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO**. Havendo descumprimento desses níveis mínimos de serviço, o valor mensal correspondente a esse Pacote de Serviços será abatido por valores de redução calculados conforme critérios previstos no referido ADENDO, devendo-se seguir o procedimento previsto no **item 137, presente na Subseção 4 da Seção II**.

4. Com base no disposto no item anterior, não serão remuneradas à parte as atividades de Manutenção realizadas pela equipe da CONTRATADA a que faz alusão o referido item (ainda que sejam serviços de Manutenção Evolutiva), uma vez que tais atividades fazem parte deste Suporte Técnico e Manutenção Evolutiva de que trata o **item 2, presente na Subseção 1 da Seção XI**. Todavia, ainda assim, caberá a respectiva medição e avaliação visando atender ao disposto no **item 139, presente na Subseção 4 da Seção II**.
5. Mensalmente, a partir do primeiro dia útil após o encerramento do período de apuração, a CONTRATADA deverá entregar ao agente de fiscalização técnica designado pelo CONTRATANTE o Relatório de Suporte Técnico e Manutenção Evolutiva, sintetizando neste as suas atividades que, durante o período de apuração, foram realizadas pela equipe da CONTRATADA referida no **item 2, presente na Subseção 4 da Seção I**.
6. A CONTRATADA deverá indicar no Relatório de Suporte Técnico e Manutenção Evolutiva os níveis de serviço aferidos e os correspondentes valores de remuneração considerando-se o fator de atendimento do indicador de nível de serviço pertinente, calculado conforme o **ADENDO IV – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO**, sendo esta uma condição necessária para o CONTRATANTE emitir Termo de Recebimento Parcial (ou Termo de Recebimento Definitivo, se for o caso) em relação às atividades elencadas para o período de apuração em questão.
7. Em relação ao Relatório de Suporte Técnico e Manutenção Evolutiva, deverá ser respeitado o seguinte fluxo:
 - a) A partir do dia em que o **Relatório de Suporte Técnico e Manutenção Evolutiva** for entregue ao agente de fiscalização designado pelo CONTRATANTE, começará a ser contado o prazo para **Recebimento Provisório**, conforme definido no **item 163, presente na Subseção 5 da Seção II**.
 - b) A partir do dia em que o CONTRATANTE formalizar o Recebimento Provisório ou a partir do vencimento do respectivo prazo máximo (**item 163, supracitado**), o que ocorrer primeiro, iniciará a contagem do prazo para **Recebimento Parcial** das atividades elencadas no Relatório do Suporte Técnico e Manutenção Evolutiva, conforme definido no **item 164, presente na Subseção 5 da Seção II**. Dentro desse prazo para Recebimento Parcial, o agente de fiscalização designado pelo CONTRATANTE deverá apurar o nível de serviço alcançado na execução dos serviços e aprovar ou não a entrega, bem como formalizar ou não o Recebimento Parcial e, conseqüentemente, autorizar ou não a emissão da respectiva Nota Fiscal/Fatura.
8. Caso identifique divergência nas informações apresentadas no **Relatório de Suporte Técnico** e Manutenção Evolutiva ou caso verifique o descumprimento de outras obrigações contratuais por parte da CONTRATADA, o agente de fiscalização designado pelo CONTRATANTE deve comunicar o preposto da CONTRATADA, indicando, expressamente, o que deve ser corrigido e o prazo máximo para a correção, bem como deverá solicitar, se for o caso, a emissão de novo Relatório de Suporte Técnico e Manutenção Evolutiva, nos termos do **item 171 presente na Subseção 5 da Seção II**. A cada reapresentação desse relatório, abrem-se novamente os prazos para Recebimento Provisório e para

Recebimento Parcial, conforme fluxo descrito no item anterior, podendo tais prazos — apenas nesta hipótese de correção — ser reduzidos à metade, se houver anuência do CONTRATANTE.

9. No caso de atendimentos de Ordens de Serviço pela CONTRATADA, o aceite formal tratado no **item 159, presente na Subseção 5 da Seção II** se dará por meio de **Termo de Recebimento Parcial** devidamente assinado por profissional designado pelo CONTRATANTE atestando a execução do serviço demandado na respectiva O.S. (ou etapa ou fase de O.S.), respeitando-se as demais determinações contratuais, inclusive as condições estabelecidas no próprio **158, presente na Subseção 5 da Seção II** e no **item 102, presente na Subseção 2 da Seção II**. Neste caso, o Termo de Recebimento Parcial deverá, por exemplo, informar o esforço em Pontos de Função, nos termos da SEÇÃO II - DAS CARACTERÍSTICAS E CONDIÇÕES PARA EXECUÇÃO DO CONTRATO além de elencar artefatos entregues, serviços prestados e demais requisitos previstos na abertura ou na aprovação do planejamento da O.S., bem como deverá indicar os níveis de serviço aferidos e os correspondentes valores de remuneração considerando-se o fator de atendimento do indicador de nível de serviço pertinente, calculado conforme o ADENDO IV – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO.
10. O pagamento de O.S. poderá ser feito por etapas, desde que estas tenham sido previstas na abertura ou na aprovação do planejamento da O.S. nos termos do **item 1, presente na Subseção 1 da Seção II**.
11. Para todo e qualquer serviço ou conjunto de serviços em que houver descumprimento de níveis mínimos de serviço nos termos do ADENDO IV – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO, tanto para atividades pertinentes ao Suporte Técnico e Manutenção Evolutiva quanto para atendimentos de Ordens de Serviço pela Contratada, a respectiva Nota Fiscal/Fatura emitida pela CONTRATADA deverá apresentar o valor final já abatido pelos valores de redução apurados e com a discriminação destes, conforme disposto no **item 138, presente na Subseção 4 da Seção II**.
12. Apenas os serviços efetivamente concluídos e recebidos pelo CONTRATANTE deverão constar na Nota Fiscal/Fatura, sendo que esta deverá ser emitida somente após o agente de fiscalização designado pelo CONTRATANTE aprovar os respectivos serviços mediante **Termo de Recebimento Parcial**, documento este que se constitui no **aceite formal** dos serviços executados pela CONTRATADA, tanto para aqueles elencados no **Relatório de Suporte Técnico e Manutenção Evolutiva** quanto para aqueles descritos na **Ordem de Serviço atendida pela Contratada**, conforme o caso. Em razão disso, essa Nota Fiscal/Fatura não poderá ser paga caso o profissional designado pelo CONTRATANTE identifique divergência em relação ao respectivo Relatório do Suporte Técnico e Manutenção Evolutiva ou em relação à respectiva Ordem de Serviço.
13. Em relação aos aspectos administrativos da Nota Fiscal/Fatura, inclusive com relação aos documentos de regularidade jurídico-fiscal, por exemplo, a CONTRATADA deverá cumprir as determinações previstas no instrumento de Contrato.

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

Seção XII - DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

Subseção 1 - DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

1. O gerenciamento e a fiscalização do Contrato visam acompanhar e garantir o adequado atendimento do Objeto contratado, além de outros aspectos contratualmente previstos, durante todo o período de execução contratual.
2. A ação ou omissão, total ou parcial, da fiscalização do CONTRATANTE não eximirá a CONTRATADA de responsabilidades na execução do Contrato.
3. O Contrato será gerenciado e fiscalizado por equipe designada pelo CONTRATANTE, a qual será composta pelos papéis de gestores e de agentes de fiscalização (fiscais), 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 (Fiscal Técnico 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 (Fiscal Técnico 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 (Fiscal Administrativo): 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.

4. Os papéis citados, a critério do CONTRATANTE, não havendo impedimento legal e nem quanto ao Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará, poderão ser acumulados. Também a critério do CONTRATANTE, cada papel poderá ser desempenhado, simultaneamente, por mais de uma pessoa.

Subseção 2 - Fiscalização Técnica

5. Os Agentes de Fiscalização da Área de TI serão designados pelas unidades SUSIS — Superintendência de Sistemas — e SUPRO — Superintendência de Produção —, as quais, dentro de suas competências, definirão 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.

Subseção 3 - Fiscalização Administrativa

Gestão do Contrato e Fiscalização de Negócio

6. O Gestor do Contrato, o Agente de Fiscalização Técnica da Área Demandante (Fiscal Técnico Demandante) e o Agente de Fiscalização Administrativa (Fiscal Administrativo) serão indicados pela unidade SUCOB — Superintendência de Cobrança e Recuperação de Crédito Comercial —, a qual, dentro de suas competências, definiu os requisitos funcionais descritos neste Termo de Referência.

Subseção 4 - A fiscalização da execução do contrato abrange as seguintes rotinas:

Subseção 4.1 Fiscalização Técnica

7. Reportar 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.

Subseção 4.2 Fiscalização Administrativa

8. Será designado um funcionário, ou mais, da SUCOB para desempenhar as funções do fiscal técnico definidas abaixo:

- a) Acompanhar a correção e a readequação das faltas cometidas pela Contratada, quanto à documentação e outros aspectos administrativos do contrato;
- b) Acompanhar e fiscalizar os aspectos administrativos do contrato;
- c) Registrar as faltas cometidas pela contratada e manter o histórico do contrato organizado;
- d) Acompanhar o edital do contrato, caso exista;
- e) Comunicar ao Gestor do Contrato as situações que exigirem decisões e providências definitivas;
- f) Verificar se a Contratada realizou o cumprimento da garantia contratual, caso não tenha realizado cobrar e acompanhar o cumprimento desta prestação;
- g) Controlar as faturas encaminhadas para pagamento;
- h) Receber documentos relativos ao contrato, respondendo ou encaminhando à autoridade competente para as providências cabíveis;
- i) Certifica-se, mensalmente, que a Contratada mantém as condições iniciais de habilitação, devendo, em caso de irregularidade, comunicar o fato ao gestor do contrato para adoção das providências cabíveis;
- j) Participar da elaboração do Guia Rápido de Gestão e Fiscalização dos Contratos de TI, Plano de Execução do Contrato, Plano de Fiscalização do Contrato;
- k) Participar de todas as reuniões convocadas pelo Gestor do Contrato, Fiscal Técnico de TI e Fiscal Técnico Demandante;
- l) Participar das reuniões de iniciação e acompanhamento do contrato;
- m) Participar e contribuir para a atualização da matriz de risco proveniente do edital do contrato, caso exista, durante a gestão do contrato;
- n) Informar à SUCOB a necessidade de designação de novo Fiscal Administrativo, em caso de alteração de unidade/local de trabalho.

Seção XIII - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

1. Qualquer ponto que seja necessário ao perfeito entendimento do documento e que não necessite de um item próprio para detalhamento poderá ser incluído aqui, abaixo seguem alguns exemplos: Vedação à contratação do mesmo agente econômico para objetos que exigem a segregação de funções (Art.27, RLC).

| |
|---------------------------------------|
| ADENDO I – RELAÇÃO DOS ADENDOS |
|---------------------------------------|

ADENDO II – REQUISITOS TÉCNICO-FUNCIONAIS DO PRODUTO DE SOFTWARE

ADENDO III – CARACTERÍSTICAS DE SUSTENTABILIDADE DO OBJETO

ADENDO IV – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

ADENDO V – POLÍTICA DE SEGURANÇA DO BANPARÁ

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

ADENDO VII – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

ADENDO VIII – MODELO DE DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA

ADENDO IX – MODELO DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATO IMPEDITIVA À HABILITAÇÃO

ADENDO X – MODELO DE DECLARAÇÃO DE NÃO EMPREGAR MENOR

ADENDO XI – MODELO DE ATESTADO E DECLARAÇÕES DE CAPACIDADE TÉCNICA

ADENDO XII – MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

ADENDO XIII – MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

ADENDO XIV – MODELO DO TERMO DE RECEBIMENTO PARCIAL

ADENDO II – REQUISITOS TÉCNICO FUNCIONAIS DO PRODUTO DE SOFTWARE

1. SOLUÇÃO INTEGRADA DE COBRANÇA E RECUPERAÇÃO DO BANPARÁ

1.1. Descrição

Esta solução permitirá a área de cobrança e recuperação de crédito de forma automatizada, a gestão integrada dos créditos à receber, obter uma solução tecnológica para gestão e operação dos processos da área incluindo fornecimento de softwares como serviço, serviços de implantação e suporte, além de serviços de integração e treinamento, incluindo ainda o atendimento das principais necessidades:

- ❑ Recursos informacionais e estatísticos de análise;
- ❑ Controle e acompanhamento de inadimplência;
- ❑ Recursos necessários para gestão de base de dados específica de cobrança, incluindo a opção de pagamento via boleto;
- ❑ Integração do sistema com outros legados do banco, objetivando a importação e exportação de dados, em especial com a contabilidade (repercussão/efeitos fiscais da cobrança) e jurídico (acompanhamento da cobrança judicial).

A ferramenta a ser contratada destina-se a:

- ❑ Gerar informações gerenciais e dados estatísticos que possam dotar a área de cobrança de ferramentas para análise, controle e acompanhamento da inadimplência e possibilitar adoção de medidas proativas e corretivas para redução dos indicadores de inadimplência, considerando as diferentes linhas da carteira comercial, em uso ou que vierem a ser criadas. Gestão da cobrança administrativa e judicial, possibilitando a cobrança de operações de créditos vinculadas à Carteira Comercial Pessoa Física e Jurídica, Carteira Imobiliária, Câmbio e a Carteira de Fomento com objetivo de regularizar em tempo hábil os débitos de clientes em atraso e com operações inscritas em prejuízo;
- ❑ Desenvolvimento de recursos de controle e integração necessários a gestão de renegociações, considerando os processos onde a renegociação de dívida possa ser realizada em agências, considerando em especial a integração com os demais legados do banco, visando à importação e exportação de informações fundamentais para uma correta interpretação das fases de cobrança, mitigando possíveis impactos negativos ou prejuízos, objetivando uma correta e adequada interpretação sobre a evolução da cobrança, em especial para a contabilidade e o jurídico.

1.2. Benefícios Esperados com a Contratação da Ferramenta:

- ❑ Alavancagem geral das metas de recuperação de crédito, com a inclusão de ferramentas que permitam aos gestores de cada unidade/matriz, avaliação diária sobre a evolução dos indicadores de inadimplência (geral/segmentado) permitindo a adoção de ações proativas;

- ❑ Redução dos índices gerais de inadimplência e tempo de atraso com a descentralização do esforço de cobrança para as demais unidades (agências/postos) e agentes terceirizados (empresas credenciadas), sem prejuízo ao controle sobre os níveis de alçada quanto à deliberação e aplicação dos critérios de flexibilização de crédito;
- ❑ Maior agilidade e controle da execução das ações de cobrança por meio da automação da régua de cobrança (conjunto de ações, especificando prazo e responsáveis, permitindo o acompanhamento da evolução da cobrança administrativa dos créditos em atraso), de forma a proporcionar as unidades/matriz um menor esforço de análise e pesquisas e maior eficácia nos resultados;
- ❑ Implementação de agilidade no processo de encaminhamento e formalização da cobrança judicial, com envio automático e geração das documentações e informações necessárias ao ajuizamento, permitindo ainda a atualização das informações sobre o andamento da cobrança judicial, mitigando o risco de negociação fora do processo;
- ❑ Redução dos índices de perdas resultantes de créditos prescritos, ampliando a possibilidade de realização de campanhas de cobrança com a ampliação das opções (parametrização de critérios específicos para a campanha) e diversificação das ferramentas habilitadas para pagamento das dívidas renegociadas;
- ❑ Ampliação no controle contábil e troca de informação para a ativação/reversão de créditos tributários lastreados em operações de liquidação duvidosas ajuizadas e não ajuizadas;
- ❑ Facilitação e identificação dos principais motivos/causas na formação da inadimplência por produto, unidade bancária, segmentação, base de clientes e demais dados que possibilitem a geração de campanhas assertivas e o desenvolvimento do score de cobrança.
- ❑ Consolidação da cultura de recuperação de crédito capaz de elevar o Banpará ao nível de referência no segmento de cobrança e recuperação no sistema bancário.

1.3. Funcionalidades a serem automatizadas:

- Movimento financeiro e os contratos liquidados conservando histórico do contrato original;
- Renegociação por meio de confissão de dívida para os produtos Rotativo e Parcelado de todas as carteiras do Banpará;
- Envio de informações para elaboração de contrato, incluindo:
- Todos os contratos de modalidade Rotativos, Parcelado e Contratos Registrados em Prejuízo;
- Todos os contratos da carteira de Fomento, Câmbio e Imobiliário em situação de atraso, inadimplência e prejuízo;

- Sinalizar liquidação de contratos em que consignante esteja com calendário fechado;
- Verificar se o cliente tem operação de antecipação de recebíveis (exemplo restituição IR) não liquidada a ser incluída na operação de renegociação;
- Apresentar tabelas de auditoria;
- Utilizar a data contábil do legado de crédito para que as rotinas do sistema e os documentos verifiquem feriados e finais de semana;
- Disponibilizar rotina de acompanhamento de relatório diário com clientes que foram incluídos no cadastro de inadimplentes para verificar se houve a negociação do débito objetivando providências tempestivas conforme régua de cobrança vigente (régua de cobrança e ações);
- Incluir no sistema a inscrição do cliente que realizar renegociação no Rol de Impedidos de Operar com o Banpará, após a efetivação da CCD através do legado de crédito.
- Sinalizar no sistema o registro de retirada de inscrição em órgãos de proteção ao crédito, incluindo produtos rotativos e parcelados;
- Relatório semanal de clientes em atraso e em CBP por agência a ser enviado por e-mail para cada gerente geral de unidade bancária com cópia para as Gerências competentes;
- Funcionalidade para Conferência/Batimento dos relatórios da Central de Risco e os saldos registrados em prejuízo;
- Sistema deverá informar a obrigatoriedade da atualização cadastral com email.
- Sistema deverá informar a data de nascimento e a respectiva idade do cliente.
- Sistema deverá ser capaz de identificar e informar a existência de impeditivos legais e impeditivos referente as políticas vigentes do Banpará.
- Sistema deverá informar se o cliente possui operações registradas em prejuízo contábil.
- Sistema deverá informar todas as operações contratadas do cliente com suas respectivas faixas de atraso e/ou ajuizamento.
- O sistema deverá informar a impossibilidade de renegociação com operações que são objeto de demanda judicial.
- O sistema deverá informar o saldo devedor atual para débitos ativos e para débitos inscritos em prejuízo contábil, corrigido pelos índices ou por campanhas vigentes conforme os instrumentos normativos do Banpará.
- As operações selecionadas deverão retornar com o saldo devedor atualizado para renegociação, considerando inclusive as que forem elegíveis a campanhas de recuperação, e em todas as faixas de atraso existentes e em todas as carteiras do Banpará.
- O sistema deverá apresentar a opção de cobrança por débito em conta corrente e por boleto, trazendo do legado a diferença na taxa de juros aplicada em cada modalidade de pagamento.

- Para renegociação em conta salário o sistema deverá disponibilizar um pop up que informe a necessidade da abertura de uma conta corrente.
- Sistema também deverá informar a média e as 03 últimas rendas líquidas apresentadas no sistema de pagamento do Banpará. Caso o cliente possua outra renda, o sistema deverá buscar a informação no cadastro, a inclusão manual não será disponibilizada nas unidades bancárias e nem nos canais, sendo exclusiva dos perfis de Gerente Regional e dos gestores de cadastro do banco.
- O sistema deverá informar o percentual atual de comprometimento da renda do cliente considerando a mensalidade atual e também apresentar o índice de comprometimento após a simulação da renegociação, sem considerar renda eventual.
- Sistema deverá apresentar a análise de disponibilidade de contratação de linha de consignado ou banparácard para que o atendente informe ao cliente que parte da dívida ou sua totalidade pode ser renegociada por meio destas duas linhas de crédito ou se não existe valor nenhum disponível para contratação, sendo a única opção renegociação por confissão de dívida.
- O sistema deverá consultar a existência do CPF no Rol de Impedidos de Operar do Banpará, o que não permitirá a renegociação e direcionará o atendimento para ponto presencial.
- Os produtos de renegociação PF (Renegociação, Assunção, Repactuação, Confissão e Termo de Acordo) deverão ser integrados ao Modulo Ações de Cobrança para executar as mesmas ações de cobrança definidas conforme Manual de Cobrança.
- A ferramenta também será capaz de consultar no legado de crédito quais operações em atraso são passíveis de benefícios fiscais conforme legislação vigente e apontamentos dos órgãos reguladores.
- Deverá emitir um relatório para visualizar todas as ações executadas para os contratos da sua agência;
- As ações de cobrança deverão ser geradas a partir das réguas considerando-se dias úteis ou corridos;
- Caso o cadastro do cliente seja excluído/cancelado o comportamento do sistema mediante a este fato não deverá apagar completamente o registro, apenas desativa, esta funcionalidade está atrelada as ações personalizadas;
- Em todas as telas de execução de ações de cobrança deverá haver a informação “Última data de atualização do cadastro” nas informações do cliente exibidas;
- Os dados relativos ao cadastro dos clientes deverão ser carregados em carga;
- O sistema deverá cancelar de forma automática as ações de cobrança cujo contratos e/ou parcelas foram pagas;
- Construção de um relatório de ações personalizadas, através do qual seja possível, por exemplo, identificar todas as ações personalizadas cadastradas para um cliente;
- Os campos de filtros não deverão ter obrigatoriedade entre si;

DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DAS CONDIÇÕES 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:

1. [Nome da empresa], CNPJ n.º _____ sediada [Endereço completo], se compromete, sob penas de infração e rescisão contratual, a:

I. 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.

II. 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.

III. 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.

IV. Respeitar o direito de formar ou associar-se a sindicatos, bem como negociar coletivamente, assegurando que não haja represálias.

V. 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>.

VI. 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.

VII. Desenvolver suas atividades respeitando a legislação ambiental, fiscal, trabalhista, previdenciária e social locais, bem como os demais dispositivos legais relacionados proteção dos direitos humanos, abstendo-se de impor aos seus colaboradores condições ultrajantes, sub-humanas ou degradantes de trabalho. Para o disposto desse artigo define-se: a) “Condições ultrajantes”: condições que expõe o indivíduo de forma ofensiva, insultante, imoral ou que fere ou afronta os princípios ou interesses normais, de bom senso, do indivíduo. b) “Condições sub-humanas”: tudo que está abaixo da condição humana como condição de degradação, condição de

degradação abaixo dos limites do que pode ser considerado humano, situação abaixo da linha da pobreza. c) “Condições degradantes de trabalho”: condições que expõe o indivíduo à humilhação, degradação, privação de graus, títulos, dignidades, desonra, negação de direitos inerentes à cidadania ou que o condicione à situação de semelhante à escravidão.

VIII. Atender à Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei 12.305/2010), observando quanto ao descarte adequado e ecologicamente correto de possível lixo eletrônico gerado pela atividade da contratada.

IX. Apresentar conformidade com a legislação e regulamentos que disciplinam sobre a prevenção e combate à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento ao Terrorismo.

X. Não ter sofrido sanções que implicam na restrição de participar de licitações ou de celebrar contratos com a Administração Pública, não constar registro da empresa e/ou sócios e representantes no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS), atendendo às diretrizes anticorrupção.

XI. Adotar práticas e métodos voltados para a preservação da confidencialidade e integridade, atentando à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)- Lei 13.709/2018.

2. A 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 CONTRATADA, subcontratados ou fornecedores utilizem-se de trabalho em desconformidade com as condições referidas nas cláusulas supracitadas.

Local e Data

Nome e Identidade do Declarante

ADENDO IV – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

1. A presente contratação possui mecanismos que possibilitam ao CONTRATANTE remunerar a CONTRATADA na medida do cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (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 Objeto, 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 profissional (preposto) disponível 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 ADENDO.

4. Para efeito de aplicação do Fator de Atendimento tratado neste ADENDO, 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 pelo CONTRATANTE, a que for mais recente, ou ainda a contagem realizada exclusivamente pelo CONTRATANTE, caso a contagem estimativa ou a medição realizada pela CONTRATADA não tenha sido aprovada. Em quaisquer dessas hipóteses, consideram-se apenas as etapas ou fases em apuração.
5. No contexto no item anterior, o valor obtido para a O.S. ou etapa ou fase de O.S. deverá ser multiplicado pelo respectivo Fator de Atendimento, de forma que esse resultado corresponderá ao valor final a ser pago pelo serviço realizado mediante Ordem de Serviço (ou etapa ou fase de O.S.) atendida pela Contratada. A aplicação desse fator, por O.S. ou etapa ou fase de O.S., deve ser feita conforme apresentado na “Tabela 1 – Resumo da aplicação do fator de atendimento da O.S., etapa ou fase de O.S.”.

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 (NMS) 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. |
|--|---|
| Implantação ou Manutenção realizada CONTRATADA | Os Fatores de Impacto e NMS são os definidos nas Tabela 2 e Tabela 3 deste ADENDO, 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 4 deste ADENDO. |

Tabela 1 – 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:

| 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, nos termos dos itens 1 e 1 do Termo de Referência a que pertence este ADENDO. |
| Tempestividade na entrega do planejamento da O.S. pela CONTRATADA | <p>– Para as O.S. de responsabilidade da Contratada, serão considerados os prazos máximos para planejamento definidos na Tabela 4.</p> <p>– Para as O.S. atendidas pelo Suporte Técnico e Manutenção Evolutiva, serão considerados os prazos máximos para planejamento</p> | 0,005 por dia útil de atraso na apresentação do planejamento, nos termos da do Termo de Referência a que pertence este ADENDO. |

| | | |
|---|---|--|
| | definidos na Tabela 4 . | |
| Número de rejeições do planejamento da O.S. | Não será admitida rejeição para planejamento de O.S. | 0,005 para cada rejeição parcial |
| Número de rejeições para atendimento de O.S. | Não será admitida rejeição para atendimento de O.S. | 0,01 para cada rejeição parcial |
| Tempestividade na conclusão da O.S. | Conforme cronograma aprovado para a O.S. | 0,005 por dia útil de atraso, até o limite máximo de atraso para aplicação de multa. |
| Qualidade do Produto Final | A tolerância é de no máximo 2 (dois) defeitos em homologação a cada 100 PF entregues, ou, equivalentemente, 1 (um) defeito em homologação a cada 50 PF entregues. | <p>Se $D > 2 \times PF/100$, então:</p> $FI = (D - 2 \times PF/100) \times 0,005;$ <p>Senão: $FI = 0$ (zero);</p> <p><u>Onde:</u></p> <p>FI = Fator de impacto;</p> <p>D = Quantidade de defeitos em homologação;</p> <p>PF = Quantidade de Pontos de Função da O.S. ou etapa ou fase da O.S.</p> |

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

Níveis Mínimos de Serviço para O.S. atendida:

| 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 | <p>$T = \text{ARRED}(P^{0,35} \times 21)$, onde:</p> <p>T = Tempo Máximo em dias úteis;</p> <p>P = Tamanho do Projeto em Pontos de Função;</p> <p>ARRED é o arredondamento da expressão usando a função ARRED() do MS Excel, com nenhuma casa decimal.</p> |

Tabela 3 – Prazos para O.S. atendida pela CONTRATADA.

Níveis Mínimos de Serviço para O.S. de Manutenção (exceto corretiva) atendida pela equipe da CONTRATADA responsável pelo atendimento do Suporte Técnico e Manutenção Evolutiva:

| 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 1 | 1 | 2 | 4 |
| > 1 e <= 2 | 1 | 2 | 7 |
| > 2 e <= 3 | 1 | 2 | 11 |
| > 3 e <= 4 | 1 | 2 | 14 |
| > 4 e <= 5 | 1 | 2 | 18 |
| > 5 e <= 6 | 1 | 2 | 21 |

| | | | |
|--------------|---|---|----|
| > 6 e <= 7 | 1 | 3 | 25 |
| > 7 e <= 8 | 1 | 3 | 28 |
| > 8 e <= 9 | 1 | 3 | 32 |
| > 9 e <= 10 | 1 | 3 | 35 |
| > 10 e <= 11 | 1 | 3 | 39 |
| > 11 e <= 12 | 1 | 3 | 42 |

Tabela 4 – Prazos de O.S. atendida pelo Suporte Técnico e Manutenção Evolutiva.

Atendimentos pertinentes ao Suporte Técnico e Manutenção Evolutiva mencionado no item 142, presente na Subseção 4 da Seção II do Termo de Referência a que pertence este ADENDO:

8. Os atendimentos realizados pela equipe da CONTRATADA que prestar serviços ao CONTRATANTE serão classificados em níveis de severidade, os quais serão atribuídos pelo CONTRATANTE conforme os seguintes os níveis:

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

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

O prazo para a CONTRATADA disponibilizar atendimento é de até 2 (duas) horas contadas a partir da hora da abertura do chamado técnico.

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

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

O prazo para a CONTRATADA disponibilizar atendimento é de até 2 (dois) dias úteis, contados a partir da data da abertura do chamado técnico.

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

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

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

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

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

9. Para o atendimento de qualquer demanda pertinente ao **Suporte Técnico e Manutenção Evolutiva** mencionado no **item 142, presente na Subseção 4 da Seção II** do Termo de Referência a que pertence este ADENDO, inclusive serviços de Manutenção Adaptativa, Preventiva e Perfectiva, serão calculados os Fatores de Impacto a incidir sobre o valor do Suporte Técnico e Manutenção Evolutiva, tomando-se por base os indicadores e NMS discriminados nas **Tabelas 2 e 4** (deste ADENDO), respectivamente, bem como serão considerados os prazos definidos nas alíneas do item anterior, com base nos quais serão obtidos os Fatores de Impacto definidos nas **Tabelas 5, 6, 7 e 8**, a seguir, os quais, em conjunto, incidirão sobre o valor do Suporte Técnico e Manutenção Evolutiva a ser faturado.

| Demandas de Nível 1 (criticidade da demanda com base no item 9 deste ADENDO) | | | |
|---|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------------|
| Atraso na Solução de Contorno | Fator de Impacto | Atraso na Solução Definitiva | Fator de Impacto |
| de 1 a 24 horas | 0,005 por hora de atraso | de 1 a 3 dias corridos | 0,01 por dia corrido de atraso |

Tabela 5 – Fator de impacto em razão de atraso no atendimento de demandas de Nível 1.

| Demandas de Nível 2 (criticidade da demanda com base no item 9 deste ADENDO) | | | |
|---|---------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|
| Atraso na Solução de Contorno | Fator de Impacto | Atraso na Solução Definitiva | Fator de Impacto |
| de 1 a 3 dias corridos | 0,005 por dia corrido de atraso | de 1 a 7 dias corridos | 0,004 por dia corrido de atraso |

Tabela 6 – Fator de impacto em razão de atraso no atendimento de demandas de Nível 2.

| Falhas de Nível 3 (criticidade da demanda com base no item 9 deste ADENDO) | | | |
|---|----------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|
| Atraso na Solução de Contorno | Fator de Impacto | Atraso na Solução Definitiva | Fator de Impacto |
| de 1 a 7 dias corridos | 0,0025 por dia corrido de atraso | de 1 a 15 dias corridos | 0,002 por dia corrido de atraso |

Tabela 7 – Fator de impacto para atrasos na entrega de solução para demandas de Nível 3.

| Requisições (criticidade da demanda com base no item 9 deste ADENDO) | | | |
|---|----------------------------------|--|---------------------------------|
| Atraso no atendimento de Requisição Legal | Fator de Impacto | Atraso no atendimento de Requisição Comum | Fator de Impacto |
| de 1 a 7 dias corridos | 0,0025 por dia corrido de atraso | de 1 a 30 dias corridos | 0,001 por dia corrido de atraso |

Tabela 8 – Fator de impacto em razão de atraso no atendimento de demandas de requisição.

10. Em razão de haver itens no Suporte Técnico e Manutenção Evolutiva que poderão ser acionados em regime de **Sobreaviso**, conforme estabelecido no item 8, presente na Subseção 4, da Seção I do Termo de Referência ao qual se vincula o presente ADENDO, o valor final do Suporte Técnico e Manutenção Evolutiva a ser faturado pela CONTRATADA também será afetado pela quantidade de tentativas de acionamento que tenham fracassado por falta de atendimento pelo profissional da CONTRATADA que estava escalado para o Sobreaviso em determinada data dentro do período de apuração. Assim, sem prejuízo do disposto no item anterior, a cada dia em que houver três ou mais tentativas de acionamento fracassadas por falta de atendimento da CONTRATADA, serão calculados fatores de redução conforme regra na tabela abaixo, de forma que a soma desses fatores de redução, acumulados dentro do período de apuração a ser faturado, corresponderá ao Fator de Impacto de Sobreaviso (FI_{sob}) a incidir sobre o valor do Suporte Técnico e Manutenção Evolutiva na forma definida no **item 12** do presente ADENDO.

| Quantidade de tentativas de acionamento de sobreaviso fracassadas por falta de atendimento da CONTRATADA em uma mesma data | Fator de redução para o dia da ocorrência |
|---|--|
| Menos de 03 (três) tentativas fracassadas | 0 (zero) |
| De 03 (três) a 05 (cinco) tentativas fracassadas | 0,005 |

| | |
|---|------|
| De 06 (seis) a 08 (oito) tentativas fracassadas | 0,01 |
| Mais de 08 (oito) tentativas fracassadas | 0,02 |

Tabela 9 – Critério de cálculo do fator de redução para cada dia do período de apuração.

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

| Data | Quantidade de tentativas fracassadas | Fator de Redução |
|--|--------------------------------------|----------------------------------|
| 04/04/2019 | 3 | 0,005 |
| 08/04/2019 | 7 | 0,01 |
| 29/04/2019 | 9 | 0,015 |
| Fator de Impacto de Sobreaviso (FI_{sob}) | | 0,03 (= 0,005+0,01+0,015) |

Tabela 10 – Exemplo de aplicação da regra do item 10 do presente ADENDO.

12. A cada período de apuração, o valor do **Suporte Técnico e Manutenção Evolutiva** mencionado **item 142, presente na Subseção 4 da Seção II** a que pertence este ADENDO será afetado pelo somatório dos Fatores de Impacto (FI) apurados no período em questão, conforme **itens 9 e 10** do presente ADENDO, aplicados cumulativamente, de modo que o valor final a ser faturado pela CONTRATADA em função do Suporte Técnico e Manutenção Evolutiva será conforme abaixo:

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

V: Valor final a ser pago pelo Suporte Técnico e Manutenção Evolutiva com aplicação de Fatores de Impacto;

P: Valor mensal do Suporte Técnico e Manutenção Evolutiva, porém sem aplicação de Fatores de Impacto;

FI_{sob}: Este termo é calculado conforme critério apresentado no **item 10** do presente ADENDO.

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

∑ FI_{man}: Somatório dos Fatores de Impacto obtidos pelas **Tabelas 2 e 4** do presente ADENDO.

Disposições finais

- 13.** A cada ano 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 nos indicadores de desempenho, por se demonstrarem obsoletos, por exemplo, estes poderão ser modificados em comum acordo entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA.
- 14.** Por decisão consensual das partes, em função do item anterior, poderá ser celebrado Termo Aditivo ao Contrato com Níveis Mínimos de Serviço ajustados, observando-se a legislação pertinente e as regras definidas no Termo de Referência ao qual pertence este ADENDO.

ADENDO V – 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.

1.2. 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, para a proteção e salvaguarda das informações, é fundamental 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 Gestão de Risco Operacional do Banpará – Surop.

4.3. Controle de Acesso Físico 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.

4.4. Ativos: Hardware e Software

4.4.1. O Banpará disponibiliza para seus colaboradores equipamentos (computadores, impressoras, 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 recebe e envia através da infraestrutura tecnológica do Banpará.

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

Nível I - (Pública);

Nível II - (Interna);

Nível III - (Restrita);

Nível IV - (Confidencial).

4.7.4. 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 AS, 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 do Banpará (Surop) em caso de dúvidas relacionadas à segurança da informação;
- 5.1.8. Comunicar imediatamente à Superintendência de Gestão de Risco Operacional do Banpará (Surop) 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 Física e Lógica.

5.4. Comitê de Segurança Física e Lógica

- 5.4.1. Apreciar as revisões e/ou propostas de alteração da Política de Segurança e Política de Continuidade de Negócios do Banpará.
- 5.4.2. Manter atualizada a Política de Segurança da informação.

5.5. Superintendência de Gestão de Risco Operacional do Banpará (Surop)

- 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 Física e Lógica.

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 do Banpará (Surop).

5.9. Superintendência de Administração de Recursos Humanos e 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 S.A. 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 de Gestão de Risco Operacional do Banpará (Surop) deve realizar, de forma sistemática, a avaliação dos riscos relacionados à segurança da

informação do Banco. A análise dos riscos deve atuar como ferramenta de orientação ao Comitê de Segurança Física e Lógica, principalmente, no que diz respeito à:

- 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.

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

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.

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

CONTRATADO:

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

- I** – Seguir as diretrizes da política de segurança, continuidade e proteção dos bens de informação do BANPARÁ, sob pena de responsabilização penal ou civil cabíveis;
- II** – Seguir os Manuais de Normas e Procedimentos da área de Gestão de Riscos Operacionais, Manual de Boas Práticas de Segurança da Informação;
- III** - Utilizar os bens de informação disponibilizados por força de contrato celebrado com o BANPARÁ exclusivamente para fins da adequada prestação dos serviços contratados, estritamente em observância aos interesses do BANPARÁ;
- IV** - Respeitar a propriedade do BANPARÁ ou de terceiros, sobre os bens de informação disponibilizados, zelando pela integridade dos mesmos, não os corrompendo ou os divulgando a pessoas não autorizadas;
- V** – Manter, a qualquer tempo e sob as penas da Lei, total e absoluto sigilo sobre os bens de informação do BANPARÁ, utilizando-os exclusivamente para os fins de interesse deste, estritamente no desempenho das atividades inerentes a prestação dos serviços contratados, não os revelando ou divulgando a terceiros, em hipótese alguma, sem o prévio e expresso consentimento do BANPARÁ;
- VI** – Instalar e utilizar nos ambientes computacionais disponibilizados pelo BANPARÁ somente softwares desenvolvidos ou adquiridos pelo BANPARÁ;
- VII** – Permitir ao BANPARÁ a fiscalização, a qualquer tempo, de todos os dados manejados através dos meios fornecidos pelo BANPARÁ em razão da prestação de serviços contratados, pelo que autorizo o BANPARÁ a monitorar todos os dados manejados nos meios de propriedade do CONTRATANTE, não configurando o referido monitoramento qualquer quebra de sigilo ou invasão de privacidade;
- VIII** - Não utilizar o ambiente de internet disponibilizado pelo BANPARÁ para uso pessoal, ilícito, ilegal, imoral ou para quaisquer outros fins senão os de estrita prestação dos serviços contratados.

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

Belém, ____ de _____ de 20XX.

Contratado

ADENDO VII – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS**CARTA DE APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA**

Ao BANCO DO ESTADO DO PARÁ S.A.
Av. Presidente Vargas, n. 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 n. 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 que visa a contratação de ferramenta de Gestão integrada de Cobrança e Recuperação de Créditos Vencidos, para prover **Solução Integrada de Cobrança e Recuperação de crédito** ao Banco do Estado do Pará – BANPARÁ, incluindo fornecimento de assinaturas softwares como serviço, serviços de implantação e suporte, além de serviços de integração e treinamento, conforme especificações técnicas e funcionais contidas no Edital nº ____/2021, pelo prazo de execução de **12 (doze) meses**, 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\$(.....).

TABELA DE VALORES

| ITEM | PartNumber | DESCRIÇÃO | Qtd. | Unidade de Medida | VALOR UNITÁRIO | VALOR TOTAL EM <u>01</u> (UM) ANO |
|------|------------|-----------|------|-------------------|----------------|-----------------------------------|
|------|------------|-----------|------|-------------------|----------------|-----------------------------------|

| | | | | | | (R\$) |
|---|-----------|--|-----|------------------------------|--|-------|
| 1 | DDW-00003 | Assinatura para Usuário de Gestão - Dyn365ECstmrSrv ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr | 21 | Assinatura anual por Usuário | | |
| 2 | MTH-00001 | Assinatura para Usuário de Operação - Dyn365ETeamMembers ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr | 280 | Assinatura anual por Usuário | | |
| 3 | QLH-00001 | Pacote básico para armazenamento de informações de perfis de clientes - Dyn365ECstmrlightsAttch ShrdSvr ALNG SubsVL MVL | 1 | Assinatura anual por pacote | | |
| 4 | PST-00002 | Pacote adicional para armazenamento de informações de perfis de clientes - Dyn365ECIAddIProfiles ShrdSvr ALNG SubsVL MVL AddOn | 4 | Assinatura anual por pacote | | |
| 5 | PRX-00002 | Armazenamento adicional de banco de dados - CommonDataSrvDBC pty ShrdSvr ALNG SubsVL MVL AddOn | 150 | Assinatura anual por GB | | |
| 6 | 6QK-00001 | Assinatura de Serviços de Dados e Inteligência em Nuvem - Azure prepayment | 10 | Assinatura anual por pacote | | |

| | | | | | | |
|--------------------------------|--------------------|--|-----|-----------------|----------|--|
| 7 | Implantação | Implantação, Customização e Integração da solução ofertada, adequando-se e integrando-se aos sistemas legados e apoio na operação. | 1 | Unidade | | |
| 8 | Suporte | Mensalidade de Suporte Técnico e Manutenção Evolutiva da Solução | 12 | Unidade | Unitário | |
| | | | | | Mensal | |
| 9 | Serviços Avançados | Serviços Sob-demanda Especializados em Análise de Dados | 100 | Ponto de Função | | |
| 10 | Treinamento | Treinamento na solução implantada | 3 | Turma | | |
| VALOR TOTAL DA PROPOSTA | | | | | | |

O prazo de validade desta proposta de preços é de **120 (cento e vinte) dias consecutivos**, contados da data da sessão pública de abertura da licitação, sendo que **o prazo de execução do Contrato é de 1 (um) ano**, contados a partir de sua assinatura, podendo ser renovado até o limite de 5 (cinco) anos, conforme determinação legal. As assinaturas de serviços de software serão pagas em 3 parcelas anuais de igual valor.

2. Apresentamos a V.S.^a nossa proposta de preços para prestação de serviços, conforme especificações, condições e exigências estabelecidas no Edital do PE nº/....., que a partir de agora passa a fazer parte desta proposta.

3. No valor total proposto estão englobados todos os custos e despesas previstos no Edital do PE nº/....., tais como: custos diretos e indiretos, tributos, encargos sociais, trabalhistas e previdenciários, seguros, taxas, lucro, uniformes, alimentação, transporte, e outros necessários ao cumprimento integral do objeto.

4. Que, em relação às prerrogativas da Lei Complementar n. 123/2016, o proponente:

() Enquadra-se como microempresa, empresa de pequeno porte ou equivalente legal, nos termos previsto no Decreto n. 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. 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.

6. Declaramos que os serviços serão prestados estritamente de acordo com as especificações, condições e exigências constantes do Termo de Referência, bem como em conformidade com as demais condições e obrigações definidas no Ato Convocatório e no instrumento de contrato, sob pena de não serem aceitos pelo CONTRATANTE.

7. Declaramos que estamos de pleno acordo com todas as condições e exigências estabelecidas no Edital e seus Anexos, bem como aceitamos todas as obrigações e responsabilidades especificadas no Edital e seus anexos, tais como o Termo de Referência e a Minuta de Contrato.

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

9. Declaro que nos preços propostos estão incluídos todos os custos e despesas, inclusive taxas, impostos, tributos, contribuições sociais, parafiscais, comerciais e outros inerentes a legislação vigente.

10. Os pagamentos serão efetuados em conformidade com as condições estabelecidas no termo de referência e na minuta do contrato.

11. Devem ser utilizados, para quaisquer pagamentos, os dados bancários a seguir:

BANCO: 037

AGÊNCIA:

CONTA CORRENTE:

ATENÇÃO: Caso não sejam informadas abaixo a agência e a respectiva conta aberta no Banco do Estado do Pará S.A., em cumprimento ao art. 2º do Decreto Estadual nº 877/2008 de 31/03/2008, o licitante deverá apresentar a seguinte declaração:

“COMPROMETEMO-NOS A REALIZAR A REFERIDA ABERTURA DA CONTA NO PRAZO MÁXIMO DE ATÉ 05 (CINCO) DIAS CONSECUTIVOS CONTADOS DA ASSINATURA DO CONTRATO.”

12. Por fim, declara conhecer e aceitar as condições constantes do Edital do PE nº...../..... e de seus anexos.

Razão Social: _____

CNPJ/MF: _____

Endereço: _____

Tel./Fax: _____

Endereço Eletrônico (e-mail): _____

CEP: _____

Cidade: _____ UF: _____

Banco: 037 Agência: _____ C/C: _____

Dados do Representante Legal da Empresa:

Nome: _____

Endereço: _____

CEP: _____ Cidade: _____ UF: _____

CPF/MF: _____ Cargo/Função: _____

RG nº: _____ Expedido por: _____

Naturalidade: _____ Nacionalidade: _____

.....

(Local e Data)

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

| |
|--|
| ADENDO VIII – MODELO DE DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA |
|--|

Pregão Eletrônico /2021

A empresa _____, CNPJ _____, por meio de seu representante legal, para fins do disposto no Edital do Pregão Eletrônico nº ____/2019 UASG 925803, declara, sob as penas da lei, em especial o art. 299 do Código Penal Brasileiro, que:

(a) a proposta apresentada para participar do Pregão Eletrônico ____/2019 UASG 925803 foi elaborada de maneira independente pela empresa _____ e o conteúdo da proposta não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido ou recebido de qualquer outro participante potencial ou de fato do Pregão Eletrônico ____/2019 UASG 925803, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;

(b) a intenção de apresentar a proposta elaborada para participar do Pregão Eletrônico ____/2019 UASG 925803, não foi informada, discutida ou recebida de qualquer outro participante potencial ou de fato do Pregão Eletrônico ____/2019 UASG 925803, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;

(c) que não tentou, por qualquer meio ou por qualquer pessoa, influir na decisão de qualquer outro participante potencial ou de fato do Pregão Eletrônico ____/2019 UASG 925803, quanto a participar ou não da referida licitação;

(d) que o conteúdo da proposta apresentada para participar do Pregão Eletrônico ____/2019 UASG 925803, não será, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, comunicado ou discutido com qualquer outro participante potencial ou de fato do Pregão Eletrônico ____/2019 UASG 925803 antes da adjudicação do objeto da referida licitação;

(e) que o conteúdo da proposta apresentada para participar do Pregão Eletrônico ____/2019 UASG 925803 não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido ou recebido de qualquer integrante de BANCO DO ESTADO DO PARÁ S/A antes da abertura oficial das propostas; e

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

Belém (PA), ____ de _____ de 2021

Nome e Assinatura do Representante Legal da Empresa

**ADENDO IX – MODELO DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATO
IMPEDITIVA À HABILITAÇÃO**

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

Local e Data

Nome e Identidade do Declarante

ADENDO X – MODELO DE DECLARAÇÃO DE NÃO EMPREGAR MENOR

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

Local e data.

Assinatura e carimbo do representante legal da empresa.

Local e data.

Nome e Identidade do Declarante

**ADENDO XI – MODELO DE ATESTADO E DECLARAÇÕES DE CAPACIDADE
TÉCNICA**

INSTRUÇÕES GERAIS:

1. As **declarações** emitidas pelo Licitante deverão, preferencialmente, conter 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);
2. Os **atestados**:
 - 2.1. Deverão ser emitidos por empresas privadas brasileiras ou órgãos ou entidades da Administração Pública direta ou indireta; e
 - 2.2. Deverão, preferencialmente, conter nome, cargo/função, CPF, dados do documento de identidade e o telefone e e-mail de contato do seu representante, ou qualquer outra forma de que o Banpará possa se valer para estabelecer contato com o emitente para efeito de diligência;
 - 2.3. No caso de apresentação de documentos emitidos no exterior, estes deverão ser traduzidos por tradutor juramentado.
3. Os modelos de atestados e declarações foram inseridos no Edital com o objetivo de padronizar as informações apresentadas, facilitar os trabalhos de análise e julgamento pela Comissão de Licitação e evitar que os licitantes sejam inabilitados em razão de falhas ou insuficiência nas informações indicadas. Caso sejam apresentados documentos em formatação diversa, estes deverão contemplar as informações mínimas necessárias à comprovação das exigências para efeitos de habilitação e contratação, cabendo à Comissão de Licitação avaliar adequadamente as propostas e respectivos documentos à luz do que rege o Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará em seu Artigo 65 em relação a vícios sanáveis e a vícios insanáveis.
4. Os atestados e declarações solicitados no Edital que não tiverem modelo definido neste Anexo deverão ser elaborados em formato livre seguindo as mesmas instruções gerais dos itens acima.

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

Referência: **Pregão Eletrônico nº XX/2021 - BANPARÁ**

Data: _____

Empresa Licitante: _____

CNPJ: _____

ATESTAMOS que a empresa acima referida executou ou vem executando serviços de desenvolvimento/manutenção em sistemas e/ou infraestrutura de informática similar ou compatível com o objeto da licitação, nos termos da **SEÇÃO II – DO OBJETO** do Termo de Referência vinculado ao Edital Nº **XXXXXX/XXXX**, num total de (quantidade por extenso) de Pontos de Função executados, conforme detalhamento abaixo.

<AQUI DEVEM SER DESCRITOS:

- **OS SERVIÇOS REALIZADOS PELA EMPRESA LICITANTE;**
- **BEM COMO DEVE SER INFORMADO O CONTRATO MEDIANTE O QUAL FORAM REALIZADOS TAIS SERVIÇOS; E**
- **O RESPECTIVO PERÍODO DE EXECUÇÃO>**

ATESTAMOS, ainda, que esses 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 Entidade Atestante:

Nome:

Cargo / Função:

CPF:Telefone:.....

E-mail:

Documento de Identidade (número, data, emissor):

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

Referência: **Pregão Eletrônico nº XX/2021 - BANPARÁ**

Data: _____

Empresa Licitante: _____

CNPJ: _____

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

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

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

Representante Legal da Empresa Licitante:

Nome:


Cargo / Função:

CPF:Telefone:.....

E-mail:

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

ADENDO XII – MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

| | | | |
|---|--|-------------------|--|
|  | 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> |
| | ORDEM DE SERVIÇO (O.S.) | Número O.S.: | <i>Nº demanda (Cherwell ou Processmaker)</i> |
| | | Data O.S.: | <i>dd/mm/aaaa</i> |

| 1. RESPONSÁVEIS | Matrícula | Superintendência / Gerência | Nome Completo | Assinatura |
|---|------------------|------------------------------------|----------------------|-------------------|
| Agente de Fiscalização Técnica (Gerente de Projetos): | | | | |
| Fiscal Técnico Demandante | | | | |
| Gestor Demandante: | | | | |

2. TIPO DA ORDEM DE SERVIÇO

Projeto de Implantação de Sistemas
 Projeto de Melhoria/Customização de Sistemas
 Manutenção
 Licenciamento Mensal
 Documentação de Sistema
 Parametrização

3. SOBRE OS SERVIÇOS *(Anexar especificações necessárias conforme detalhado no processo de trabalho)*

Nome:

Descrição:

Artefatos a serem gerados nessa OS:

Ao funcionário do Banpará solicitante e responsável pelo acompanhamento das atividades supracitadas:

A Ordem de Serviço (O.S.) 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 XIII – MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

1. IDENTIFICAÇÃO DO CONTRATO

Processo nº:

Contrato nº:

Vigência do Contrato:

Contratado:

Objeto:

2. IDENTIFICAÇÃO DA ORDEM DE SERVIÇO OU DE FORNECIMENTO DE BENS

Número Ordem de Serviço ou Solicitação de Compra:

Data de emissão:

3. TERMO

Declaramos que a empresa [nome da contratada] entregou [solução contratada], apresentada abaixo, que serão avaliados quanto à sua aderência às especificações técnicas e contratuais para a emissão do Termo de Recebimento Parcial ou Definitivo ou devolução à contratada para correção e nova entrega, conforme artigo 88, item 1, alínea a do Regulamento de Licitações e Contratos.

Etapa/fase, bem ou serviço: _____

Local e data da entrega:

Belém, ____ de _____ de 20 ____.

[Nome]

Fiscal técnico do contrato
Ciente.

Em: ____ de _____ de 20 ____.

Preposto: [nome]

Empresa: [nome]



Objetivo: o Termo de Recebimento Provisório é a declaração formal do Fiscal Técnico do contrato de que os serviços foram prestados ou bens foram entregues para posterior análise das conformidades de qualidade baseadas no Termo de Referência.

ADENDO XIV – MODELO DO TERMO DE RECEBIMENTO PARCIAL

1. Identificação do contrato

Processo nº:

Contrato nº:

Vigência do Contrato:

Contratado:

Objeto:

2. IDENTIFICAÇÃO DAS ATIVIDADES OU DE FORNECIMENTO DE BENS

Relatório das atividades de prestação de serviço ou

Solicitação de Compra: Data de emissão:

3. TERMO

Declaramos que a empresa [nome da contratada] entregou [solução contratada], apresentada abaixo, que foram avaliados quanto à sua aderência às especificações técnicas e contratuais para efeito de aceitação da execução da etapa ou parcela, conforme artigo 88, item 1, alínea b do Regulamento de Licitações e Contratos.

Etapa/fase, bem ou serviço: _____

Local e data da entrega:

Belém, ____ de _____ de 20 ____.

[Nome]

Fiscal técnico do contrato

Ciente. Empresa: [nome]

Objetivo: o Termo de Recebimento Parcial é a declaração formal do Fiscal Técnico do contrato de que os serviços foram prestados ou

bens foram entregues e avaliados em conformidades de qualidade baseadas no contrato e seus ADENDOS.

| |
|---|
| <p align="center">ANEXO II - MODELO DE DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE AO ART.38 DA LEI Nº 13.303/2016.</p> |
|---|

DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE AO ART.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 email, 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 art. 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 06 (seis) meses.

.....
(Local e Data)

.....
(Representante legal)

ANEXO III - 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, n.º 251, Bairro Comércio, CEP. 66.010-000, Belém-PA, inscrito no Ministério da Fazenda sob o CNPJ n.º 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:

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. O presente contrato tem como objeto CONTRATAÇÃO DE FERRAMENTA DE GESTÃO INTEGRADA DE COBRANÇA E RECUPERAÇÃO DE CRÉDITOS VENCIDOS, PARA PROVER SOLUÇÃO INTEGRADA DE COBRANÇA E RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO AO BANCO DO ESTADO DO PARÁ – BANPARÁ, INCLUINDO FORNECIMENTO DE ASSINATURAS

SOFTWARES COMO SERVIÇO, SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO E SUPORTE, ALÉM DE SERVIÇOS DE INTEGRAÇÃO E TREINAMENTO, conforme especificações, exigências e condições estabelecidas no edital e seus Anexos.

1.2. O presente contrato decorre do processo nº **0625/2021**, realizado pelo edital da licitação do PE nº XX/20XX.

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.

Adendo 2 – Proposta de Preços.

Adendo 3 – Declaração de Conformidade ao art.38 da Lei nº 13.303/2016.

Adendo 4 – Declaração de Cumprimento das Condições de Sustentabilidade.

Adendo 5 – Termo de Compromisso de Política Anticorrupção.

Adendo 6 - Segurança da Informação

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 **12 (doze) meses**, contados da assinatura do Contrato.

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 o valor da tabela abaixo e nas condições estabelecidas no **Termo de Referência (ANEXO I** do Edital e Adendo 1 deste contrato):

| ITEM | PartNumber | DESCRIÇÃO | Qtd. | Unidade de Medida | VALOR UNITÁRIO | VALOR TOTAL EM 01 (UM) ANO (R\$) |
|------|------------|--|------|------------------------------|----------------|----------------------------------|
| 1 | DDW-00003 | Assinatura para Usuário de Gestão - Dyn365ECstmrSrvs ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr | 21 | Assinatura anual por Usuário | | |
| 2 | MTH-00001 | Assinatura para Usuário de Operação - Dyn365ETeamMembers ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr | 280 | Assinatura anual por Usuário | | |
| 3 | QLH-00001 | Pacote básico para armazenamento de informações de perfis de clientes - Dyn365ECstmrInights Attch ShrdSvr ALNG SubsVL MVL | 1 | Assinatura anual por pacote | | |
| 4 | PST-00002 | Pacote adicional para armazenamento de informações de perfis de clientes - Dyn365ECIAddIProfiles ShrdSvr ALNG SubsVL MVL AddOn | 4 | Assinatura anual por pacote | | |
| 5 | PRX-00002 | Armazenamento adicional de banco de dados - CommonDataSrvsDB Cpcty ShrdSvr ALNG | 150 | Assinatura anual por GB | | |

| | | | | | | |
|--------------------------------|---------------------------|---|------------|------------------------------------|-----------------|--|
| | | SubsVL MVL AddOn | | | | |
| 6 | 6QK-00001 | Assinatura de Serviços de Dados e Inteligência em Nuvem - Azure prepayment | 10 | Assinatura anual por pacote | | |
| 7 | Implantação | Implantação, Customização e Integração da solução ofertada, adequando-se e integrando-se aos sistemas legados e apoio na operação. | 1 | Unidade | | |
| 8 | Suporte | Mensalidade de Suporte Técnico e Manutenção Evolutiva da Solução | 12 | Unidade | Unitário | |
| | | | | | Mensal | |
| 9 | Serviços Avançados | Serviços Sob-demanda Especializados em Análise de Dados | 100 | Ponto de Função | | |
| 10 | Treinamento | Treinamento na solução implantada | 3 | Turma | | |
| VALOR TOTAL DA PROPOSTA | | | | | | |

4.1.1 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 à 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 3 (três) meses após o término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação contratual e complementada em casos de aditivos e apostilas para reajustes.

5.1.1 A CONTRATADA deve prestar garantia numa das seguintes modalidades:

a) Fiança Bancária, acompanhado dos seguintes documentos a seguir listados, para análise e aceitação por parte do BANPARÁ:

- i. Estatuto Social e ata de posse da diretoria da Instituição Financeira;
- ii. Quando Procuradores, encaminhar as procurações devidamente autenticadas, com poderes específicos para representar a Instituição Financeira;
- iii. Balanços Patrimoniais e Demonstração de Resultado dos últimos dois anos, acompanhado das notas explicativas e respectivos pareceres do Conselho de Administração e Auditores Independentes;
- iv. Memória de cálculo do Índice de Adequação de Capital (Índice da Basileia) e Índice de Imobilização, comprovando que a instituição financeira está enquadrada no limite estabelecido pelo Banco Central, para comparação e validação com os dados disponíveis no “site” do Banco Central do Brasil (www.bcb.gov.br).

b) Caução em dinheiro, valor **depositado** pela CONTRATADA, no Banco, Agência, Conta Corrente n., 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.

5.1.2 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.

5.2 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.

5.2.1 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.

5.3 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 3 (três) meses do término da vigência do presente contrato.

6.1 O contrato deve ser cumprido fielmente pelas partes de acordo com as Cláusulas e condições avençadas, as normas ditadas pela Lei n. 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 detalhes deste instrumento de contrato, cumprindo todas as obrigações e responsabilidades a si indicadas no Termo de Referência (**ANEXO I** do Edital e Adendo 1 deste contrato):

6.2.1 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 (**ANEXO I** do Edital e Adendo 1 deste contrato).

6.3 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.

6.4 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.

6.5 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.

6.6 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.

6.7 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.

6.7.1 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.

6.7.2 O descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação, podem ensejar rescisão contratual sem prejuízo das demais sanções.

6.8 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.

6.8.1 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.

6.9 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.

6.10 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.

6.10.1 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.

6.10.2 O prazo para execução das obrigações das partes, nos termos desta Cláusula, deve ser acrescido de tantos dias quanto durarem as consequências impeditivas da execução das respectivas obrigações da parte afetada pelo evento.

6.11 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.

6.12 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 -

6.12.1 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.

6.12.2 Os prazos indicados nas comunicações iniciam em 2 (dois) dias úteis a contar da data de envio do e-mail.

6.12.3 As partes estão obrigadas a comunicarem uma a outra, com 5 (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 5 (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, Adendo 1 deste contrato.

8 CLÁUSULA OITAVA – CONDIÇÕES DE FATURAMENTO E PAGAMENTO

8.1 Os pagamentos serão efetuados conforme as regras estabelecidas no Termo de Referência, Adendo 1 deste contrato.

8.2 O pagamento será condicionado ao recebimento dos serviços por etapas e nos percentuais, conforme Termo de Referência (Adendo 1 deste contrato), e somente após validação do responsável do BANPARÁ pelo projeto. O pagamento será efetuado mediante a apresentação de Nota Fiscal/Fatura pela CONTRATADA à unidade de gestão de contrato do BANPARÁ, que deve conter o detalhamento da etapa executada, com especificações dos serviços efetuados, o número do contrato, a agência bancária e conta corrente na qual deve ser depositado o respectivo pagamento.

8.3 As faturas que apresentarem erros ou cuja documentação suporte esteja em desacordo com o contratualmente exigido devem ser devolvidas à CONTRATADA pela unidade de gestão de contrato do BANPARÁ para a correção ou substituição. O BANPARÁ, por meio da unidade de gestão de contrato, deve efetuar a devida comunicação à CONTRATADA dentro do prazo fixado para o pagamento. Depois de apresentada a Nota Fiscal/Fatura, com as devidas correções, o prazo previsto no subitem acima deve começar a correr novamente do seu início, sem que nenhuma atualização ou encargo possa ser imputada ao BANPARÁ.

8.4 A devolução da Nota/Fatura não servirá de pretexto ao descumprimento de quaisquer cláusulas contratuais.

8.5 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 – DA INEXISTÊNCIA DE VÍNCULO EMPREGATÍCIO

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

9.1.1 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.

9.1.2 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**.

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

| |
|---|
| <p>10 CLÁUSULA DÉCIMA – ALTERAÇÕES INCIDENTES SOBRE O OBJETO DO CONTRATO</p> |
|---|

10.1 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.

10.1.1 A alteração quantitativa sujeita-se aos limites previstos nos § 1º e 2º do artigo 81 da Lei n. 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;

10.1.2 A alteração qualitativa não se sujeita aos limites previstos nos § 1º e 2º do artigo 81 da Lei n. 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.

10.2 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;

10.3 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.

10.4 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.

11.1 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 1 (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.

11.2 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.

11.3 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.

11.3.1 Caso, a qualquer tempo, a CONTRATADA seja favorecida com benefícios fiscais isenções e/ou reduções de natureza tributárias em virtude do cumprimento do contrato, as vantagens auferidas serão transferidas ao BANPARÁ, reduzindo-se o preço.

11.3.2 Caso, por motivos não imputáveis à CONTRATADA, sejam majorados os gravames e demais tributos ou se novos tributos forem exigidos da CONTRATADA, cuja vigência ocorra após a data da apresentação da Proposta, o BANPARÁ absorverá os ônus adicionais, reembolsando a CONTRATADA dos valores efetivamente pagos e comprovados, desde que não sejam de responsabilidade legal direta e exclusiva da CONTRATADA.

11.4 Os pedidos de revisão serão decididos em decisão fundamentada no prazo máximo de 60 (sessenta) dias contados da formalização do requerimento.

11.4.1 O BANPARÁ poderá realizar diligências junto à CONTRATADA para que esta complemente ou esclareça alguma informação indispensável à apreciação dos pedidos. Nesta hipótese, o prazo estabelecido neste subitem ficará suspenso enquanto pendente a resposta pela CONTRATADA.

11.4.2 A revisão que não for solicitada durante a vigência do contrato considera-se preclusa com a prorrogação contratual ou com o encerramento do contrato.

12 CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – RESCISÃO

12.1 O inadimplemento contratual de ambas as partes autoriza a rescisão, que deve ser formalizada por distrato e antecedida de comunicação à outra parte contratante sobre a intenção de rescisão, apontando-se as razões que lhe são determinantes, dando-se o prazo de 5 (cinco) dias úteis para eventual manifestação.

12.2 A parte que pretende a rescisão deve avaliar e responder motivadamente a manifestação referida no subitem precedente no prazo de 5 (cinco) dias úteis, comunicando a outra parte, na forma prevista neste contrato, considerando-se o contrato rescindido com a referida comunicação.

12.3 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.

12.4 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.

12.4.1 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.

13 CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

13.1 Pela inexecução total ou parcial do contrato, o BANPARÁ poderá, garantida a prévia defesa, de acordo com o processo administrativo preceituado no artigo 99 do Regulamento, aplicar ao contratado as sanções de advertência ou suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o BANPARÁ por prazo não superior a 2 (dois) anos, que podem ser cumuladas com multa.

13.2 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.

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

- a)** Se não se caracterizar má-fé, a pena base deve ser de 6 (seis) meses;
- b)** Caracterizada a má-fé ou intenção desonesta, a pena base deve ser de 1 (um) ano e a pena mínima deve ser de 6 (seis) meses, mesmo aplicando as atenuantes previstas.

13.3.1 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.

13.3.2 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 n. 8.420/2015.

13.3.3 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 n. 13.303/2016.

13.4 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.

13.4.1 Se a multa moratória alcançar o seu limite e a mora não se cessar, o contrato pode ser rescindido, salvo decisão em contrário, devidamente motivada, do gestor do contrato.

13.4.2 Acaso a multa não cubra os prejuízos causados pela CONTRATADA, o BANPARÁ pode exigir indenização suplementar, valendo a multa como mínimo de indenização, na forma do preceituado no parágrafo único do artigo 416 do Código Civil Brasileiro.

13.4.3 A multa aplicada pode ser descontada da garantia, dos pagamentos devidos à CONTRATADA em razão do contrato em que houve a aplicação da multa ou de eventual outro contrato havido entre o BANPARÁ e a CONTRATADA, aplicando-se a compensação prevista nos artigos 368 e seguintes do Código Civil Brasileiro.

| |
|--|
| <p>14 CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – RESPONSABILIZAÇÃO ADMINISTRATIVA POR ATOS LESIVOS AO BANPARÁ</p> |
|--|

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

- a)** Fraudar o presente contrato;
- b)** Criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para celebrar o contrato;
- c)** 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;
- d)** Manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro deste contrato;
- e)** Realizar quaisquer ações ou omissões que constituam prática ilegal ou de corrupção, nos termos da Lei n. 12.846/2013, Decreto n. 8.420/2015, Lei n. 8.666/1993, ou de quaisquer outras leis ou regulamentos aplicáveis, ainda que não relacionadas no presente contrato.

14.2 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.

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

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

14.2.3 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.

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

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

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

14.3.2 Caso os atos lesivos apurados envolvam infrações administrativas à Lei n. 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.

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

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

14.3.5 O PAR e o sancionamento administrativo obedecerão às regras e parâmetros dispostos em legislação específica, notadamente, na Lei n. 12.846/2013 e no Decreto n. 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.

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

14.5 As disposições deste subitem se aplicam quando o licitante se enquadrar na definição legal do parágrafo único do artigo 1º da Lei n. 12.846/2013.

14.6 Não obstante o disposto nesta Cláusula, a CONTRATADA está sujeita a quaisquer outras responsabilizações de natureza cível, administrativa e, ou criminal, previstas neste contrato e, ou na legislação aplicável, no caso de quaisquer violações.

15 CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

15.1. O CONTRATANTE, denominado **CONTROLADOR DE DADOS** e a CONTRATADA, ora **OPERADOR DE DADOS**, concordam com o seguinte:

15.2. Definições

Para fins de cláusulas, serão utilizadas as definições conforme disposto na Lei Geral de Proteção de Dados, Lei Nº 13.709/2018, no artigo 5º e seus incisos:

- a) Dados pessoais é toda informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável;
- b) Dados pessoais sensíveis é todo dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural;
- c) Titular de dados é toda pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento;
- d) Controlador é toda pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais;
- e) Operador é toda pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador;
- f) Encarregado é pessoa indicada pelo controlador e operador para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD);
- g) Tratamento é toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da

informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração

15.3. Escopo/Objeto

Este Contrato de processamento de dados se aplica exclusivamente ao processamento de dados pessoais que está sujeito à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) entre as partes, durante a vigência do contrato para a prestação dos serviços de atendimento técnicos para resolução de problemas.

Os dados pessoais dos clientes tratados no âmbito deste processo se limitam a: CPF, nome, telefone, saldo do titular em atraso e linha de crédito do titular em atraso

Os dados pessoais serão tratados apenas para as finalidades deste contrato, quais sejam, possibilitar que a solução de cobrança obtenha as informações de perfis de clientes e os dados de débitos a partir do 1º dia de atraso

15.4. Responsabilidades

O **CONTROLADOR DE DADOS** irá determinar o escopo, o propósito e a maneira pela qual os dados pessoais podem ser tratados pelo **OPERADOR** e este processará os dados pessoais apenas conforme o estabelecido nas instruções escritas pelo **CONTROLADOR DE DADOS**.

O **OPERADOR DE DADOS** processará os dados pessoais somente sob as instruções documentadas do **CONTROLADOR**, de maneira que – e na medida em que – seja apropriado para a prestação dos serviços, exceto quando necessário para cumprir uma obrigação legal. Nesse caso, o **OPERADOR** deverá informar ao **CONTROLADOR** dessa obrigação legal antes de realizar o processamento, a menos que essa obrigação legal proíba o fornecimento de tais informações ao **CONTROLADOR**.

O **OPERADOR DE DADOS** nunca deverá processar os dados pessoais de maneira inconsistente com as instruções documentadas pelo **CONTROLADOR**.

O **OPERADOR DE DADOS** deverá informar imediatamente ao **CONTROLADOR** se verificar ou houver suspeita de que uma instrução infrinja a Lei Geral de Proteção de Dados ou outras disposições de proteção de dados do país ou regulamentos/tratados internacionais.

O **OPERADOR DE DADOS** deverá fornecer ao **CONTROLADOR DE DADOS** a documentação relevante, por exemplo, sua política de privacidade, política de gerenciamento de registros, código de conduta aprovado (quando disponível), política de segurança da informação, plano de continuidade de negócio, documentação com regras para tratamento de dados sensíveis, tanto para transporte como repouso, além do relatório de incidentes de cada semestre. Toda a documentação deverá ser realizada anualmente, no mínimo, e deverá ser entregue em até 15 (quinze) dias após a assinatura do contrato.

O **OPERADOR** também deverá fornecer a estrutura de log transacional e de auditoria de sistemas e de redes, relatório de teste de intrusão do sistema/ativo rede cabeada/sem fio; documentação que informe a segurança e requisitos conforme ISSO 27001 em relação ao seu Data Center, bem como Nuvem, caso operem; documentação da adequação do sistema para LGPD; relatório que atende aos requisitos de segurança conforme normativo interno de desenvolvimento seguro e normas de requisitos de segurança para controle de acesso e auditoria nos sistemas corporativos; documentação sobre segurança da arquitetura do sistema, bem como segurança no transporte dos dados do sistema na DMZ, se houver, e internamente dentro da estrutura de Data Center; aderência as políticas de segurança da informação e segurança cibernética, tal como os seus desdobramentos em normativos internos institucionalizados.

Caso o **OPERADOR DE DADOS** venha a executar tratamento diferente daquele definido pelo **CONTROLADOR DE DADOS**, de maneira a decidir a finalidade e os meios de tratamento, será alçado à condição de **CONTROLADOR** e terá as mesmas responsabilidades.

15.5. Confidencialidade

Sem prejuízo de quaisquer acordos contratuais existentes entre as Partes, o **OPERADOR DE DADOS** tratará todos os dados pessoais como estritamente confidenciais e informará todos os seus funcionários, agentes e/ou suboperadores aprovados [se permitido] envolvidos no processamento de dados pessoais de natureza confidencial.

O **OPERADOR** deverá garantir que todas essas pessoas ou partes tenham assinado um contrato de confidencialidade apropriado e estejam de outra forma vinculadas a um dever de confidencialidade ou estejam sob uma obrigação estatutária apropriada de confidencialidade. A qualquer momento o **CONTROLADOR** poderá solicitar a prestação de contas sobre tal ato.

O **OPERADOR** deverá garantir que as informações confidenciais deverão ser utilizadas apenas para os propósitos do Contrato N° <n° do contrato>, e que serão divulgadas apenas para seus Diretores, Sócios, Administradores,

Empregados, Prestadores de Serviço, Preposto ou quaisquer representantes, respeitando o princípio do privilégio mínimo, com a devida classificação de informação, conforme disposto na ISO/IEC 27002:2005 (ABNT NBR).

O **OPERADOR** não poderá divulgar, publicar ou de qualquer forma revelar qualquer informação **CONFIDENCIAL, RESTRITA, SENSÍVEL** ou **INTERNA** recebida através do **CONTROLADOR** para qualquer pessoa física ou jurídica, de direito público ou privado, sem a prévia autorização escrita do **CONTROLADOR**.

Quaisquer informações relativas ao presente contrato de **TRATAMENTO DE DADOS** somente poderão ser dadas ao conhecimento de terceiros, inclusive através dos meios de publicidade disponíveis, mediante requisição por escrito a ser encaminhada para avaliação do **CONTROLADOR**, informando todas as minúcias da intenção do **OPERADOR**, reservando-se ao **CONTROLADOR** o direito de deferir ou não o pedido, no todo ou em parte.

O **CONTROLADOR** poderá solicitar ao **OPERADOR**, a qualquer momento, o retorno de todas as **INFORMAÇÕES SIGILOSAS** recebidas pelo **OPERADOR** de forma escrita ou tangível, incluindo cópias, reproduções ou outra mídia contendo tais informações, dentro de um período máximo de 10 (dez) dias a contar da formalização do pedido.

O **OPERADOR** deverá dar ciência das referidas cláusula a todos os seus sócios, empregados, prestadores de serviço, prepostos ou quaisquer representantes que participarão do tratamento de dados descritos no contrato e que venham a ter acesso a quaisquer dados e informações **CONFIDENCIAIS, RESTRITAS, SENSÍVEIS** ou **INTERNA** do **CONTROLADOR** para que cumpram as obrigações constantes neste documento e que será **responsável solidariamente por eventuais descumprimentos das cláusulas descritas neste instrumento contratual**.

15.6. Segurança

Levando em consideração o estado da arte, os custos de implementação e a natureza, escopo, contexto e finalidades do processamento, bem como o risco de probabilidades e severidade variáveis dos direitos e liberdades das pessoas físicas, sem prejuízo de outras normas de segurança agredido pelas Partes, o **CONTROLADOR** e o **OPERADOR** devem implementar medidas técnicas e organizacionais apropriadas para garantir um nível de segurança no processamento de dados pessoais apropriado ao risco.

Essas medidas devem procurar garantir que:

- Os dados podem ser acessados, alterados, divulgados ou excluídos apenas com autorização do **CONTROLADOR**;

- Os dados permaneçam precisos e completos em relação à finalidade pela qual estão sendo tratados;
- Os dados permaneçam acessíveis e utilizáveis, ou seja, se os dados pessoais forem acidentalmente perdidos, alterados ou destruídos, deverá ser garantida a recuperação dos mesmos, evitando qualquer dano às partes envolvidas.

O **OPERADOR** deverá realizar testes de penetração e varredura de vulnerabilidades de forma regular. Os testes deverão ter seus resultados documentados e apresentados ao **CONTROLADOR**. A periodicidade dos testes será definida pelo **CONTROLADOR**. Caso os testes evidenciem algum tipo de vulnerabilidade, caberá ao **OPERADOR** implementar as salvaguardas apropriadas e evidenciá-las ao **CONTROLADOR**.

O **OPERADOR** deverá apresentar, sempre que solicitado pelo **CONTROLADOR**, evidências de que o ambiente de realização dos serviços contratados possui o grau de segurança necessário para garantir o sigilo das informações a ela confiadas.

Os produtos gerados pelo **OPERADOR** deverão respeitar todos os padrões de segurança estabelecidos pelo **CONTROLADOR**.

O **OPERADOR** deverá comprovar controles de segurança da informação nas quais estipula melhores práticas, com diretrizes para práticas de gestão de segurança da informação e normas de segurança da informação para as organizações, incluindo a seleção, a implementação e o gerenciamento de controles, levando em consideração os ambientes de risco da segurança da informação da organização. Sendo obrigatório os seguintes controles até 60 (sessenta) dias da contratação para validação. Em caso de não validação de alguma documentação apresentada a mesma deve ser corrigida em até 30 (trinta) dias:

- Política de Segurança da Informação;
- Organização da Segurança da Informação;
- Gestão de ativos;
- Segurança em recursos humanos;
- Segurança física e do ambiente;
- Segurança das operações e comunicações;
- Controle de acesso;
- Aquisição, desenvolvimento e manutenção de sistemas;
- Gestão de incidentes de segurança da informação;

- Gestão da continuidade do negócio; e
- Conformidade.

O **OPERADOR** deverá encaminhar ao **CONTROLADOR** um documento com recomendações para gerenciamento de riscos de segurança da informação, assim como de segurança cibernética enfrentados pela organização com, no mínimo, atualização anual.

15.7. Compartilhamento e Transferência

O **OPERADOR** deverá notificar de forma imediata ao **CONTROLADOR** que quaisquer transferências permanentes ou temporárias (planejadas) de dados pessoais para um país fora do Brasil sem um nível adequado de proteção e somente deverá realizar essa transferência (planejada) após obter a autorização do **CONTROLADOR**, que poderá recusar a seu próprio critério.

O **OPERADOR** deverá se utilizar de criptografia para realizar a transferência de dados pessoais, de modo a fornecer proteção eficaz contra a interceptação da comunicação por terceiros enquanto os dados estiverem em transferência, seja ela realizada pela Internet, por uma rede de comunicação sem fio ou quando os dados passarem por uma rede não confiável.

O **OPERADOR**, ao transmitir dados pessoais pela Internet, particularmente dados pessoais sensíveis, deverá usar um protocolo de comunicação criptografado apropriado (por exemplo, TLS versões 1.2 ou superior), além de seguir as instruções e autorização do **CONTROLADOR**, a fim de cumprir suas obrigações com base no Contrato de Serviços, jamais para qualquer outro propósito.

15.8. Obrigações em Caso de Incidente

Quando o **OPERADOR** tomar conhecimento de um incidente que afeta o processamento dos dados pessoais que está sujeito ao Contrato de Serviços, deverá notificar imediatamente ao **CONTROLADOR** sobre o mesmo, sem demora injustificada, devendo sempre cooperar com o **CONTROLADOR** e seguir as suas instruções em relação a esses incidentes, a fim de permitir que o **CONTROLADOR** realize uma investigação completa sobre o incidente, formule uma resposta correta e tome as medidas adequadas a respeito do incidente.

O **OPERADOR** deverá correlacionar riscos/vulnerabilidades mitigados com os incidentes referentes a segurança da informação e cibernética ocorridos no ambiente do **CONTROLADOR**, encaminhando relatório mensal para controle de possíveis incidentes envolvendo violação e dados pessoais do **CONTROLADOR**.

Ao relatar uma violação, o **OPERADOR** deverá fornecer ao **CONTROLADOR**:

- Uma descrição da natureza da violação de dados pessoais, incluindo, sempre que possível as categorias e o número aproximado de titulares de dados em causa e as categorias e o número aproximado de registros de dados pessoais em questão;
- O nome e os detalhes de contato do responsável pela proteção de dados ou outro ponto de contato onde mais informações possam ser obtidas;
- Uma descrição das prováveis consequências da violação de dados pessoais;
- Uma descrição das medidas adotadas, ou propostas a serem adotadas, para lidar com a violação de dados pessoais, incluindo, se for o caso, as medidas adotadas para mitigar possíveis efeitos adversos.

15.9. Subcontratações

O **OPERADOR** não deverá subcontratar para nenhuma de suas atividades relacionados ao serviço que consistam, mesmo que parcialmente, no processamento de dados pessoais ou na exigência de que os dados pessoais sejam processados por terceiros sem a autorização prévia por escrito do **CONTROLADOR**.

OU

O **OPERADOR** somente poderá subcontratar qualquer parte dos Serviços para um ou mais suboperadores mediante consentimento prévio e por escrito do **CONTROLADOR**. Neste caso, o **OPERADOR** deverá celebrar um contrato escrito com o suboperador para (i) obrigar o suboperador às mesmas obrigações impostas por este Contrato em relação ao **OPERADOR**, no que for aplicável aos Serviços subcontratados; (ii) descrever os Serviços subcontratados e (iii) descrever as medidas técnicas e organizacionais que o suboperador deverá implementar.

O **OPERADOR** deve informar ao **CONTROLADOR** de qualquer adição ou substituição dos suboperadores, possibilitando que **CONTROLADOR** se oponha às alterações.

É de responsabilidade do **OPERADOR** impor ao suboperador as mesmas obrigações de proteção de dados impostas pelo **CONTROLADOR**. Isso deve incluir que o suboperador forneça as garantias suficientes para implementar medidas técnicas e organizacionais apropriadas, de forma que o processamento atenda aos requisitos da Lei Geral de Proteção de Dados e demais normas e regulamentos de privacidade e proteção de dados pessoais,

a fim de garantir a mesma proteção de dados oferecidas pelo **OPERADOR** ao **CONTROLADOR**.

O **OPERADOR** deverá notificar ao **CONTROLADOR** em até 24 (vinte e quatro) horas de (i) qualquer não cumprimento (ainda que suspeito) das disposições legais relativas à proteção de dados pessoais; (ii) qualquer descumprimento das obrigações contratuais relativas ao processamento e tratamento dos dados pessoais e (iii) qualquer violação de segurança no **OPERADOR** ou nos seus suboperadores.

O **CONTROLADOR** compromete-se a auxiliar o **OPERADOR** com as suas obrigações jurídicas ou administrativas, de acordo com a Lei de Proteção de Dados Pessoais aplicável, fornecendo informações relevantes disponíveis e qualquer outra assistência para documentar e eliminar a causa e os riscos impostos por quaisquer violações de segurança.

O **CONTROLADOR** terá o direito de acompanhar, monitorar, auditar e fiscalizar a conformidade do **OPERADOR** com as obrigações de Proteção de Dados Pessoais, sem que isso implique em qualquer diminuição de responsabilidade que o **OPERADOR** possui perante a Lei e este Contrato.

O **OPERADOR** é responsável perante o **CONTROLADOR** pelo cumprimento do suboperador com suas obrigações de proteção de dados, devendo, periodicamente, realizar o *due diligence* e apresentar as evidências ao **CONTROLADOR**.

Todo e qualquer tratamento de dados fora do Brasil depende de autorização prévia pelo **CONTROLADOR** ao **OPERADOR**.

(UTILIZAR APENAS SE FOR PERMITIR A SUBCONTRATAÇÃO POR PARTE DO OPERADOR)

15.10. Devolução ou Descarte dos Dados

Após a rescisão deste Contrato de Tratamento de Dados, mediante solicitação por escrito do **CONTROLADOR** ou após o cumprimento de todos os propósitos acordados no contexto dos Serviços, nos quais nenhum processamento adicional é necessário, o **OPERADOR** deverá, a critério do **CONTROLADOR**, excluir, destruir ou devolver todos os dados pessoais ao **CONTROLADOR** e destruir ou devolver quaisquer cópias existentes, a menos que exista alguma obrigação legal que exija que os dados pessoais permaneçam armazenados.

Os dados deverão ser restituídos pelo **OPERADOR** juntamente com o dicionário de dados que permita entender a organização do banco de dados, em até 30 (trinta) dias ou em eventual prazo acordado entre as Partes.

O **OPERADOR** deverá notificar todos os terceiros que apoiam seu próprio processamento dos dados pessoais da rescisão do Contrato de Tratamento de Dados e deverá garantir que todos esses terceiros destruam os dados pessoais ou devolvam os dados pessoais ao **CONTROLADOR**, no critério definido por este.

O **OPERADOR** deverá emitir documento para o **CONTROLADOR** ratificando que todos os dados pessoais foram devolvidos ou descartados. Todas as atividades de devolução ou descarte de dados não devem gerar ônus ao **CONTROLADOR**.

Todos os dados contidos no banco de dados são de propriedade do **CONTROLADOR**.

15.11. Assistência ao Outro Agente

O **OPERADOR** deverá auxiliar o **CONTROLADOR** por medidas técnicas e organizacionais apropriadas, na medida do possível, para o cumprimento da obrigação do **CONTROLADOR** de responder à solicitação de exercício dos direitos dos titulares de dados sobre a Lei Geral de Proteção de Dados, como solicitações de acesso, solicitações de retificação ou descarte de dados pessoais e objeções ao tratamento.

O **OPERADOR** deverá auxiliar o **CONTROLADOR** a garantir o cumprimento das obrigações previstas nas cláusulas de Segurança e nas consultas realizadas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados, levando em consideração a natureza do processamento e as informações disponíveis para o **OPERADOR**.

O **OPERADOR** deverá cumprir com as suas obrigações de manter os dados pessoais seguros, notificar violações de dados pessoais ao **CONTROLADOR**, notificar violações de dados pessoais aos Titulares de Dados, realizar avaliações de impacto na proteção de dados pessoais (DPIAs) quando necessário ou solicitado e consultar o **CONTROLADOR** quando um DPIA indicar que existe um alto risco que não poderá ser mitigado.

15.12. Responsabilidade e Regresso

O **OPERADOR** deverá indenizar o **CONTROLADOR** e o isentar de todas as reivindicações, ações, reivindicações de terceiros, perdas, danos e despesas incorridas pelo **CONTROLADOR** e decorrentes, direta ou indiretamente, de ou em conexão com uma violação deste Contrato de Tratamento de Dados e/ou a Lei Geral de Proteção de Dados Aplicável pelo **OPERADOR**.

O **OPERADOR** deverá notificar o **CONTROLADOR** sobre as reclamações e solicitações que os titulares de dados (por exemplo, sobre a correção,

exclusão, complementação e bloqueio de dados) e sobre as ordens de tribunais, autoridades públicas e reguladores competentes e quaisquer outras exposições ou ameaças em relação à conformidade com a proteção de dados identificadas pelo mesmo.

Fica assegurado ao **CONTROLADOR**, nos termos da lei, o direito de regresso em face do **OPERADOR** diante de eventuais danos causados por este em decorrência do descumprimento das obrigações aqui assumidas em relação à Proteção de Dados.

15.13. Auditorias e Diligências

O **OPERADOR** deverá fornecer ao **CONTROLADOR** todas as informações necessárias para demonstrar o cumprimento das medidas técnicas de proteção de dados pessoais.

O **OPERADOR** deverá permitir e contribuir para auditorias e diligências realizadas pelo **CONTROLADOR** ou por um auditor nomeado por este. Os métodos usados para monitorar a conformidade e a frequência do monitoramento dependerão das circunstâncias do processamento e serão definidas pelo **CONTROLADOR**.

O **CONTROLADOR** deverá avaliar se o **OPERADOR** possui conhecimento técnico suficiente para auxiliar no cumprimento de obrigações previstas na Lei Geral de Proteção de Dados, como medidas técnicas, notificações de violações e DPIAs.

15.14. Propriedades dos dados em geral

O presente Contrato não transfere a propriedade dos dados do **CONTROLADOR** ou dos clientes desta para o **OPERADOR**. Os dados gerados, obtidos ou coletados a partir da prestação dos serviços ora contratados são de propriedade do **CONTROLADOR**.

O **CONTROLADOR** é o exclusivo titular dos direitos de propriedade intelectual sobre qualquer novo elemento de dados, produto ou subproduto que seja criado a partir do tratamento de dados estabelecido por este Contrato, quando houver.

O **CONTROLADOR** não autoriza o **OPERADOR** a usar, compartilhar ou comercializar quaisquer eventuais elementos de dados, produtos ou subprodutos que se originem ou sejam criados a partir do tratamento de dados estabelecido por este Contrato.

Prazos e Vigência

Estas cláusulas de Tratamento de Dados deverá entrar em vigor na assinatura deste contrato.

A rescisão ou expiração deste Contrato de Tratamento de Dados não exonera o **OPERADOR** de suas obrigações de confidencialidade, de acordo com as cláusulas de Confidencialidade.

O **OPERADOR** deverá processar os dados pessoais até a data de rescisão do contrato, a menos que instruído de outra forma pelo **CONTROLADOR**, ou até que esses dados sejam retornados ou destruídos por instrução do **CONTROLADOR**.

No caso de qualquer tipo de inconsistência entre as disposições deste Contrato de Tratamento de Dados e as disposições do Contrato de Serviço, as disposições deste Contrato de Tratamento de Dados prevalecerão.

16 CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – 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 SEXTA – POLÍTICA DE RELACIONAMENTO E ANTICORRUPÇÃO

17.1 A CONTRATADA assume 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 5 (cinco) dias a contar de sua solicitação.

| |
|---|
| 18 CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – 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:

2ª.....

Nome:



CPF:

CPF:

**ADENDO 5 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:

- c) 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);
- d) oficial legislativo, administrativo ou judicial, independentemente de se tratar de cargo eletivo ou comissionado;
- e) oficial de, ou indivíduo que ocupe um cargo em, um partido político;
- f) candidato ou candidata a cargo político;
- g) um indivíduo que ocupe qualquer outro cargo oficial, cerimonial, comissionado ou herdado em um governo ou qualquer um de seus órgãos; ou
- h) um oficial ou empregado(a) de uma organização supranacional (por exemplo, Banco Mundial, Nações Unidas, Fundo Monetário Internacional, OCDE) (doravante denominado oficial de governo);
- i) 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:

- d) 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;
- e) 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
- f) 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)

SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Garantir os seguintes itens conforme MNP de Segurança para Sistemas Corporativos em especial os listados a seguir:

1.1. Para versão web deve protocolo https e usar SSL (TSL 1.2) no servidor e também rodar o certificado SSL para comunicação

1.2. Não permitir que senha copiada ou que esteja na área de transferência seja colada no campo senha para fazer login.

1.3. 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. 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.

1.5. Permitir que somente usuários credenciados configurem seu funcionamento da melhor maneira que convier ao Banpará

Garantir que atende as melhores práticas de desenvolvimento seguro conforme elencado a seguir assim como MNP de Desenvolvimento Seguro:

1.1. Validação dos dados de Entrada / Saída

1.1.1. Efetuar toda a validação dos dados em um sistema confiável, centralizado no servidor/aplicação;

1.1.2. Identificar todas as fontes de dados e classificá-las como sendo confiáveis ou não. Em seguida, validar os dados provenientes de fontes nas quais não se possa confiar (ex: base de dados, stream de arquivos etc.)

1.1.3. Especificar o conjunto de caracteres apropriado (ex: UTF-8) e determinar se o sistema suporta essa codificação, validando se os dados recebidos estão realmente neste formato;

1.1.4. Quando ocorrer falha na validação dos dados, a aplicação deve rejeitar as informações e impedir o prosseguimento das atividades;

1.1.5. Validar todos os dados provenientes de redirecionamento ou inseridos por clientes antes do processamento, incluindo parâmetros, campos de formulário, conteúdo e cabeçalhos. Certificar-se ainda de incluir mecanismos automáticos de postback nos blocos de código JavaScript, Flash ou qualquer outra estrutura embutida;

1.1.6. Verificar se os valores de cabeçalho, tanto das requisições, como das respostas, contêm apenas caracteres ASCII

1.1.7. Quando na integração com outros sistemas, utilizar preferencialmente API's que executem tarefas específicas para função desejada. Deve-se evitar que a aplicação execute comandos diretamente no sistema operacional, especialmente através da utilização de shells;

1.1.8. Validar, sempre que possível, todos os dados de entrada através de um método baseado em "listas brancas" que utilizem uma lista de caracteres ou expressões regulares com os caracteres permitidos. Em geral: a-z (inclusive acentuados), A-Z (inclusive acentuados), 0-9;

1.1.9. Se qualquer caractere potencialmente perigoso precisa ser permitido na entrada de dados da aplicação – como campos de senha, por exemplo – certificar-se de que foram implementados controles adicionais como a codificação dos dados de saída. Como exemplo de caracteres potencialmente "perigosos", temos: ' " < > ./ \ - | () ;

1.1.10. Incluir a verificação das seguintes entradas para a validação dos dados: bytes nulos (%00), caracteres de nova linha (%0d, %0a, \r, \n) e caracteres "ponto-ponto barra" (./ ou ..\);

1.1.11. A "canonicalização" deve ser utilizada para resolver problemas de codificação dupla (double encoding) ou ataques por ofuscação;

1.1.12. Um computador é capaz de interpretar diversas formas de representação para um mesmo caractere, tais como: DECIMAL, HEXADECIMAL, OCTAL, HTML/UNICODE e BINÁRIO. Por esse motivo, considerar filtros e proteções em variadas formatações. Para mais informações, vide ANEXO I – REPRESENTAÇÃO DE CARACTERES ESPECIAIS.

1.1.13. Dentro do modelo MVC (Model View Controller) utilizar a validação através do serviço de controle ao invés de deixar a regra na camada de Visão ou Interface.

1.2. Gerenciamento de Arquivos

1.2.1. Solicitar autenticação antes de permitir que seja feito o upload de arquivos;

1.2.2. Limitar os tipos de arquivos que podem ser enviados para aceitar somente os tipos necessários ao propósito do negócio (trabalhar com o modelo de white list). Validar os arquivos através da verificação dos cabeçalhos, uma vez que extensões de arquivos são facilmente modificadas;

1.2.3. Não salvar arquivos no mesmo diretório de contexto da aplicação, principalmente se esta for web. Preferencialmente, utilizar servidores de conteúdo ou bases de dados específicas;

1.2.4. Nos diretórios onde serão recebidos arquivos de upload, desativar privilégios de execução de binários, scripts ou arquivos de linguagens específicas, tais como: ASP, PHP, Perl, etc.

1.2.5. Não enviar caminhos de diretórios ou de arquivos em requisições. Utilizar mecanismos de mapeamento desses recursos para índices definidos em uma lista pré-definida de caminhos;

1.2.6. Nunca devolver o caminho absoluto do arquivo para o cliente da aplicação ou usuário final;

1.2.7. Quando necessário referenciar outros aplicativos, não utilizar nome relativos e sim o caminho absoluto do sistema. Por exemplo, ao invés de regedit.exe, utilizar %systemroot%\regedit.exe;

1.2.8. Ao realizar chamadas de outros aplicativos, utilizar mecanismos de verificação de integridade por checksum ou hash.

1.3. Gerenciamento de Memória

1.3.1. Instanciar explicitamente todas as variáveis e dados persistentes durante a declaração, ou antes da primeira utilização;

1.3.2. Ao usar funções que aceitem determinado número de bytes para realizar cópias (ex.: strncpy()), verificar se o tamanho do buffer de destino é igual ao tamanho do buffer de origem. Neste caso, ele não pode encerrar a sequência de caracteres com valor nulo (null);

1.3.3. Verificar os limites do buffer caso as chamadas à função sejam realizadas em ciclos (loop) e verificar se não há nenhum risco de ocorrer gravação de dados além do espaço reservado;

1.3.4. Truncar todas as strings de entrada para um tamanho razoável antes de passá-las para as funções de cópia e concatenação;

1.3.5. Na liberação de recursos alocados para objetos de conexão, identificadores de arquivo, dentre outros, não contar exclusivamente com o “garbage collector” e realizar a tarefa de liberação de memória explicitamente;

1.3.6. Atentar para as discrepâncias de tamanho de byte, precisão, distinções de sinal (signed/unsigned), truncamento, conversão de variáveis (type casting), cálculos que devolvam erros do tipo not-a-number e representação interna de números muito grandes ou pequenos;

1.3.7. Liberar a memória alocada de modo apropriado após concluir a sub-rotina (função/método) e em todos os pontos de saída.

1.4. Controle de Acessos

1.4.1. Utilizar um único componente para realizar o processo de verificação de autorização de acesso. Isto inclui bibliotecas que invocam os serviços externos de autorização. Caso a aplicação não seja possível às configurações de segurança, negar todos os acessos;

1.4.2. Garantir o controle de autorização em todas as requisições, inclusive em scripts do lado servidor, "includes" e requisições do lado cliente, tais como: AJAX, Flash, etc; dessa forma se requer autenticação para todas as páginas e recursos.

1.4.3. Isolar do código da aplicação os trechos de código que contêm lógica privilegiada, isto é, com permissões exclusivas;

1.4.4. Quando a aplicação tiver que ser executada com privilégios elevados, realizar esta atividade o mais tarde possível e revogá-los logo que seja possível;

1.4.5. Proteger variáveis compartilhadas e os recursos contra acessos concorrentes inapropriados;

1.4.6. Restringir o acesso somente aos usuários autorizados de URLs, funções protegidas, serviços e dados da aplicação (atributos e campos), referências diretas e configurações de segurança, incluindo definições do servidor, arquivos de configuração e outros recursos, incluindo aqueles que estão fora do controle direto da aplicação;

1.4.7. Não incluir credenciais diretamente no código-fonte. Adicionalmente, utilizar ofuscação de código para a proteção de dados sensíveis, tais como consultas SQL (PROTEÇÃO CONTRA ENGENHARIA REVERSA)

1.4.8. As regras de controle de acesso representadas pela camada de apresentação devem coincidir com as regras presentes no lado servidor;

1.4.9. Caso seja necessário armazenar o estado dos dados no lado cliente, utilizar mecanismos de criptografia e verificação para detectar possíveis alterações;

1.4.10. Limitar o número de transações que um único usuário ou dispositivo pode executar em determinado período de tempo;

- 1.4.11. Não utilizar os campos de cabeçalho (por exemplo: referer, user-agent, cookie, etc) individualmente como forma de validação de autorização. Estes devem ser utilizados sempre em conjunto com outros recursos;
- 1.4.12. Isolar do código da aplicação os trechos de código que contêm lógica privilegiada
- 1.4.13. Restringir o acesso aos arquivos e outros recursos, incluindo aqueles que estão fora do controle direto da aplicação, somente aos usuários autorizados
- 1.4.14. Restringir o acesso às URLs protegidas somente aos usuários autorizados
- 1.4.15. Restringir o acesso às funções protegidas somente aos usuários autorizados
- 1.4.16. Restringir o acesso às referências diretas aos objetos somente aos usuários autorizados
- 1.4.17. Restringir o acesso aos serviços somente aos usuários autorizados
- 1.4.18. Restringir o acesso aos dados da aplicação somente aos usuários autorizados
- 1.4.19. Restringir o acesso aos atributos e dados dos usuários, bem como informações das políticas usadas pelos mecanismos de controle de acesso
- 1.4.20. Restringir o acesso às configurações de segurança relevantes apenas aos usuários autorizados
- 1.4.21. Se for permitida a existência de sessões autenticadas por longos períodos de tempo, fazer a revalidação periódica da autorização do usuário para garantir que os privilégios não foram modificados e, caso tenham sido, realizar o registro em log do usuário e exigir nova autenticação.
- 1.4.22. Separar a lógica de autenticação do recurso que está a ser requisitado e usar redirecionadores dos controladores de autenticação centralizados
- 1.4.23. Validar os dados de autenticação somente no final de todas as entradas de dados, especialmente para as implementações de autenticação sequencial
- 1.4.24. As mensagens de falha na autenticação não devem indicar qual parte dos dados de autenticação está incorreta. Por exemplo, em vez de exibir mensagens como “Nome de usuário incorreto” ou “Senha incorreta”,

utilize apenas mensagens como: “Usuário e/ou senha inválidos”, para ambos os casos de erro. As respostas de erro devem ser idênticas nos dois casos.

1.4.25. Utilizar autenticação para conexão a sistemas externos que envolvam tráfego de informação sensível ou acesso a funções

1.4.26. As credenciais de autenticação para acessar serviços externos à aplicação devem ser cifradas e armazenadas em um local protegido de um sistema confiável, por exemplo, no servidor da aplicação.

Obs.: o código-fonte não é considerado um local seguro

1.4.27. Utilizar apenas requisições POST para transmitir credenciais de autenticação

1.4.28. Somente trafegar senhas (não temporárias) através de uma conexão protegida (SSL/TLS) ou no formato de dado cifrado, como no caso de envio de e-mail cifrado. Senhas temporárias enviadas por e-mail podem ser um caso de exceção aceitável

1.4.29. A entrada da senha deve ser ocultada na tela do usuário. Em HTML, utilizar o campo do tipo "password"

1.4.30. Notificar o usuário quando a senha for reiniciada (reset)

1.4.31. Desativar a funcionalidade de lembrar a senha nos campos de senha do navegador

1.4.32. A data/hora da última utilização (bem ou mal sucedida) de uma conta de usuário deve ser comunicada no próximo acesso ao sistema

1.4.33. Realizar monitoramento para identificar ataques contra várias contas de usuários, utilizando a mesma senha. Esse padrão de ataque é utilizado para explorar o uso de senhas padrão

1.4.34. Utilizar autenticação de múltiplos fatores (utilizando simultaneamente token, senha, biometria etc.5) via multifatorial

1.4.35. Limitar o número de transações que um único usuário ou dispositivo pode executar em determinado período de tempo (parametrizável).

1.4.36. Utilizar o campo “referer” do cabeçalho somente como forma de verificação suplementar. O mesmo não deve ser usado sozinho como forma de validação de autorização porque ele pode ter o valor adulterado

1.4.37. Implementar a auditoria das contas de usuário e assegurar a desativação de contas não utilizadas. A aplicação deve dar suporte à desativação de contas e ao encerramento das sessões quando terminar a autorização do usuário.

1.4.38. . As contas de serviço ou contas de suporte a conexões provenientes ou destinadas a serviços externos não podem efetuar autenticação no sistema

1.5. Gerenciamento de sessões e comunicações

1.5.1. Utilizar controles de gerenciamento de sessão baseados no servidor ou em framework confiável. A aplicação deve reconhecer apenas esses identificadores de sessão como válidos;

1.5.2. O controle de gestão de sessão deve usar algoritmos conhecidos, padronizados e bem testados que garantam a aleatoriedade dos identificadores de sessão.

1.5.3. Definir o domínio e o caminho para os cookies que contenham identificadores de sessão autenticados, para um valor devidamente restrito ao site;

1.5.4. A funcionalidade de saída (logout) necessita estar disponível em todas as páginas que requerem autenticação e deve encerrar completamente a sessão ou conexão associada. Adicionalmente, não permitir logins persistentes (sem prazo de expiração);

1.5.5. Estabelecer um tempo de expiração baseado nos riscos e requisitos funcionais do negócio;

1.5.6. Não permitir logins persistentes (sem prazo de expiração) e realizar o encerramento da sessão periodicamente, mesmo quando ela estiver ativa. Isso deve ser feito, especialmente, em aplicações que suportam várias conexões de rede ou que se conectam a sistemas críticos. O tempo de encerramento deve estar de acordo com os requisitos do negócio e o usuário deve receber notificações suficientes para atenuar os impactos negativos dessa medida

1.5.7. Se uma sessão estava estabelecida antes do login, ela deve ser encerrada (gerando um novo identificador de sessão) para que uma nova seja estabelecida;

1.5.8. Não permitir conexões simultâneas com o mesmo identificador de usuário;

1.5.9. Não expor os identificadores de sessão em URLs, mensagens de erro ou logs. Os identificadores de sessão devem apenas ser encontrados no cabeçalho do cookie HTTP. Por exemplo, não trafegar os identificadores de sessão sob a forma de parâmetros GET;

1.5.10. Gerar um novo identificador de sessão caso a segurança da conexão mude de HTTP para HTTPS. Utilizar HTTPS de forma constante em vez de alternar entre HTTP e HTTPS

1.5.11. Configurar o atributo “secure” para cookies enviados de conexões SSL/TLS;

1.5.12. Configurar os cookies com o atributo HttpOnly, a menos que seja explicitamente necessário ler ou definir os valores dos mesmos através de scripts do lado cliente da aplicação;

1.5.13. Somente trafegar senhas através de uma conexão protegida (SSL/TLS) ou conexões cifradas. Senhas temporárias devem ser avaliadas junto a equipe de segurança;

1.5.14. Filtrar os parâmetros que contenham informações sensíveis, provenientes do “HTTP referer”, nos links para sites externos;

1.5.15. Não transferir, diretamente, dados fornecidos pelo usuário para qualquer função de execução dinâmica sem realizar o tratamento dos dados de modo adequado;

1.5.16. As contas de serviço ou contas de suporte a conexões provenientes ou destinadas a serviços externos devem possuir o menor privilégio possível

1.5.17. Utilizar mecanismos complementares ao mecanismo padrão de gerenciamento de sessões para operações sensíveis do lado servidor – como no caso de operações de gerenciamento de contas, transações financeiras ou informações que se enquadrem como CONFIDENCIAL conforme MNP de Classificação e Tratamento da Informação –. através da utilização de tokens aleatórios ou parâmetros em cada requisição em vez de basear-se apenas na sessão. Esse método usado para prevenir ataques do tipo Cross Site Request Forgery (CSRF)

1.6. Autenticação e gerenciamento de credencias

1.6.1. Assegurar que os usuários sejam autenticados em todas as páginas e recursos do sistema, exceto para dados públicos;

1.6.2. Os controles de autenticação devem ser executados em um sistema confiável, centralizado e possível com bibliotecas exclusivas para esse tipo de atividade;

1.6.3. Mediante situações excepcionais nos controles de autenticação, negar quaisquer solicitações;

1.6.4. Validar os dados de autenticação somente no final de todas as entradas de dados, especialmente para as implementações de autenticação sequencial;

1.6.5. As mensagens de falha na autenticação não devem indicar qual parte dos dados de autenticação está incorreta. Por exemplo, em vez de exibir mensagens como “nome de usuário incorreto” ou “senha incorreta”, utilize apenas “usuário e/ou senha inválidos”;

1.6.6. As credenciais de autenticação para acessar serviços externos à aplicação devem ser cifradas e armazenadas em local protegido, por exemplo, no servidor da aplicação;

1.6.7. Em aplicações web, utilizar apenas requisições com o método POST para transmitir credenciais de acesso;

1.6.8. A entrada da senha deve permanecer ofuscada. Em HTML, utilizar o campo do tipo "password";

1.6.9. Os processos de redefinição de senhas e operações de mudanças devem exigir os mesmos níveis de controle previstos para a criação de contas e autenticação;

1.6.10. Se optar por usar redefinição de senha baseada em e-mail, enviar a mensagem conforme definido em integração com Multifatorial

1.6.11. Exigir a mudança de senhas temporárias quando na realização do primeiro logon, a não ser que esteja integrado ao AD e assim quem gerencia a conformidade de senha/validade/força/integração com RH é o AD. Entretanto deve utilizar integração via LDAPs.

1.6.12. Informar ao usuário autenticado data/hora e o endereço IP da sua última utilização do sistema;

1.6.13. Se a aplicação gerenciar um repositório de credenciais, o sistema deverá garantir que as senhas sejam armazenadas na base de dados somente sob a forma de hash, conforme padronização contida no capítulo “Padrões de Criptografia e Funções de Hash”;

1.6.14. Para evitar ataques de brute force ou mesmo a utilização inadvertida de rôbos, adotar mecanismos de CAPTCHA (Completely Automated Public Turing test to tell Computers and Humans Apart), para a diferenciação entre máquinas e humanos. Por se tratar de um desafio cognitivo, considera-se que aquele que incorpora uma solução correta é presumidamente humano.

1.7. Práticas de Criptografia:

1.7.1. Todas as funções de criptografia utilizadas para proteger dados sensíveis dos usuários da aplicação, devem ser implantadas em um sistema confiável (neste caso o servidor)

1.7.2. A senha mestre deve ser protegida contra acessos não autorizados

1.7.3. Quando ocorrer alguma falha nos módulos de criptografia, permitir que as mesmas ocorram de modo seguro

1.7.4. Todos os números, nomes de arquivos, GUIDs e strings aleatórias devem ser gerados usando um módulo criptográfico com gerador de números aleatórios, somente se os valores aleatórios gerados forem impossíveis de serem deduzidos

1.7.5. Os módulos de criptografia usados pela aplicação devem ser compatíveis com a FIPS 140-2 ou com um padrão equivalente (<http://csrc.nist.gov/groups/STM/cmvp/validation.html>)

1.7.6. Estabelecer e utilizar uma política e processo que defina como é realizado o gerenciamento das chaves criptográficas

1.8. Tratamento de Erros e Log:

1.8.1. Não expor informações sensíveis nas repostas de erros, inclusive detalhes de sistema, identificadores de sessão ou informação da conta do usuário

1.8.2. Usar mecanismos de tratamento de erros que não mostrem informações de depuração (debug) ou informações da pilha de exceção

1.8.3. Usar mensagens de erro genéricas e páginas de erro personalizadas

1.8.4. A aplicação deve tratar os erros sem se basear nas configurações do servidor

1.8.5. A memória alocada deve ser liberada de modo apropriado quando ocorrerem condições de erro

1.8.6. O tratamento de erros lógicos associados com os controles de segurança devem, por padrão, negar o acesso

1.8.7. Todos os controles de log devem ser implementados em um sistema confiável, por exemplo, centralizar todo o processo no servidor

1.8.8. Os controles de log devem dar suporte tanto para os casos de sucesso como os de falha relacionados com os eventos de segurança

1.8.9. Garantir que os logs armazenam eventos importantes

1.8.10. Garantir que as entradas de log que incluam dados nos quais não se confia não sejam executadas como código-fonte na interface de visualização de logs

1.8.11. Restringir o acesso aos logs apenas para pessoal autorizado

1.8.12. Utilizar uma rotina centralizada para realizar todas as operações de log

1.8.13. Não armazenar informações sensíveis nos registros de logs, como detalhes desnecessários do sistema, identificadores de sessão e senhas

1.8.14. Garantir o uso de algum mecanismo que conduza (ou facilite) o processo de análise de logs

1.8.15. Registrar em log todas as falhas de validação de entrada de dados

1.8.16. Registrar em log todas as tentativas de autenticação, especialmente as que falharam por algum motivo

1.8.17. Registrar em log todas as falhas de controle de acesso

1.8.18. Registrar em log todos os eventos suspeitos de adulteração, inclusive alterações inesperadas no estado dos dados

1.8.19. Registrar em log as tentativas de conexão com tokens de sessão inválidos ou expirados

1.8.20. Registrar em log todas as exceções lançadas pelo sistema

1.8.21. Registrar em log todas as funções administrativas, inclusive as mudanças realizadas nas configurações de segurança

1.8.22. Registrar em log todas as falhas de conexão TLS com o backend

1.8.23. Registrar em log todas as falhas que ocorreram nos módulos de criptografia

1.8.24. Utilizar uma função de hash criptográfica para validar a integridade dos registros de log

1.9. Segurança nas comunicações:

1.9.1. Utilizar criptografia na transmissão de todas as informações sensíveis. Isto deve incluir TLS para proteger a conexão e deve ser complementado com

criptografia de arquivos que contém dados sensíveis ou conexões que não usam o protocolo HTTP

1.9.2. Os certificados TLS devem ser válidos, possuírem o nome de domínio correto, não estarem expirados e serem instalados com certificados intermediários, quando necessário

1.9.3. Quando ocorrer alguma falha nas conexões TLS, o sistema não deve fornecer uma conexão insegura

1.9.4. Utilizar conexões TLS para todo o conteúdo que requerer acesso autenticado ou que contenha informação sensível

1.9.5. Utilizar TLS para conexões com sistemas externos que envolvam funções ou informações sensíveis

1.9.6. Utilizar um padrão único de implementação TLS configurado de modo apropriado

1.9.7. Especificar a codificação dos caracteres para todas as conexões

1.9.8. Filtrar os parâmetros que contenham informações sensíveis, provenientes do “HTTP referer”, nos links para sites externos

1.10. Gerenciamento de Memória:

1.10.1. Utilizar controle de entrada/saída para os dados que não sejam confiáveis

1.10.2. Verificar se o buffer é tão grande quanto o especificado

1.10.3. Ao usar funções que aceitem determinado número de bytes para realizar cópias, como `strncpy()`, esteja ciente de que se o tamanho do buffer de destino for igual ao tamanho do buffer de origem, ele não pode encerrar a sequência de caracteres com valor nulo (null)

1.10.4. Verificar os limites do buffer caso as chamadas à função sejam realizadas em ciclos e verificar se não há nenhum risco de ocorrer gravação de dados além do espaço reservado

1.10.5. Truncar todas as strings de entrada para um tamanho razoável antes de passá-las para as funções de cópia e concatenação

1.10.6. Na liberação de recursos alocados para objetos de conexão, identificadores de arquivo etc., não contar com o “garbage collector” e realizar a tarefa explicitamente

1.10.7. Usar pilhas não executáveis, quando disponíveis

1.10.8. Evitar o uso de funções reconhecidamente vulneráveis como printf(), strcat(), strcpy() etc.

1.10.9. Liberar a memória alocada de modo apropriado após concluir a sub-rotina (função/método) e em todos pontos de saída