

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. Contratação de empresa atuante na área de Tecnologia da Informação para **fornecimento de licença de uso, suporte técnico e manutenção para Solução de gerenciamento e controle de operações de Renda Fixa, controle de lastro e registro de operações de SWAP**, conforme especificações técnicas e funcionais contidas neste Termo de Referência, pelo prazo de execução de **36 (trinta e seis) meses**, renovável na forma da legislação vigente.

1.2. Especificações referentes ao objeto dessa contratação constam no item 7.3.

1.3. Para os efeitos definidos neste documento e simplificação de nomenclatura, a solução brevemente apresentada acima será designada genericamente como Solução Objeto ou, simplesmente, "Solução".

1.4. PARCELAMENTO DO OBJETO

1.4.1. Considerando as características da Solução em que existe uma dependência significativa entre os módulos, sendo alguns acessórios, o parcelamento do Objeto inviabilizaria a aquisição e a gestão dos contratos resultantes do parcelamento.

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

1.4.3. Considerando o exposto nos parágrafos acima, este Objeto não será parcelado, conforme artigos 22 e 23 do Regulamento de Licitações e Contratos do CONTRATANTE.

2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

2.1. Constitui-se necessária a continuidade da prestação de serviços de Tecnologia da Informação para assegurar a disponibilidade, o suporte e manutenção legal, corretiva e evolutiva das operações de captação de recursos, além de registro de operações de renda fixa de Tesouraria, em substituição aos módulos Renda Fixa e SWAP da solução de sistemas denominada "Sistema Integrado de Controle de Operações e Reserva Bancária" (SICOPRE), além de contratação de solução de TI que gerencie controle de lastro para emissão de instrumentos financeiros para captação de recursos, visando satisfazer as necessidades de negócio, conforme Planejamento Estratégico desta Instituição, especialmente no que diz respeito:

- a) À continuidade do portfólio de produtos e serviços que assegurem a presença do Banco do Estado do Pará S.A. (Banpará) no mercado financeiro, por meio de negociação e captação de recursos junto aos investidores institucionais e de varejo;
- b) Ao gerenciamento e ao controle das operações de renda fixa executadas pela Tesouraria do Banpará;
- c) Ao envio de informações legais em resposta a solicitações de informações demandadas por órgãos reguladores e pelas diversas câmaras, a exemplo de BACEN, B3 e SELIC.

3. MODALIDADE DA LICITAÇÃO

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

3.2. JUSTIFICATIVA DA MODALIDADE DA LICITAÇÃO

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

3.2.2. Portanto, a modalidade pregão, em sua forma eletrônica, será adotada para este processo de contratação, com fundamentação no Art. 33 do Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará, pelo fato de o objeto poder ser definido e especificado com base em ampla pesquisa de mercado, realização de *benchmark* com bancos estaduais e nacionais. Dessa forma, ser plenamente especificado e seus padrões de desempenho facilmente qualificados neste Termo de Referência.

3.3. BENEFÍCIOS LEGAIS

3.3.1. A licitação não será exclusiva para Microempresa (ME) e Empresa de Pequeno Porte (EPP).

3.4. RESTRIÇÃO DE PARTICIPAÇÃO

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

3.4.2. Não será admitida na presente licitação a participação de cooperativa devido a incompatibilidade entre a autonomia intrínseca do modelo cooperativista e a natureza do objeto, que exige comando centralizado, subordinação técnica e cumprimento rígido de Acordos de Nível de Serviço (SLA), inviáveis sem uma estrutura hierárquica corporativa.

4. MODO DE DISPUTA:

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

4.2. TIPO DE VARIAÇÃO

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

5. CRITÉRIO DE JULGAMENTO

5.1. O critério de julgamento será o de **MENOR PREÇO**, observados os valores máximos por item, justificando-se em razão do fator de economicidade gerado para o Banco do Estado do Pará S.A.

5.2. CRITÉRIO DE VALOR: valor estimado.

6. DA ADJUDICAÇÃO DO OBJETO

6.1. A adjudicação do objeto se dará de forma **global**, devendo ser respeitados os valores máximos aceitáveis por item, considerando-se que, desta forma, indubitavelmente ocorrerá uma eficiente execução e controle do Contrato, em razão de ser efetuada a contratação de uma única empresa para o fornecimento da Solução em tela.

7. ESPECIFICAÇÃO DOS ITENS

ITEM	OBJETO	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
01	Setup e Migração	Instalação, configuração e customização inicial do sistema, acompanhadas de treinamento sobre cada módulo da Solução	01
02	Licenciamento e Pacote Mensal de Serviços	Concessão de licença de uso por tempo determinado e sem limite de usuários, incluindo Manutenção regulatória e Suporte Técnico Especializado, atendidos na forma de um Pacote Mensal de Serviços com suporte a dúvidas e Sustentação da Solução Objeto, contemplando as atividades necessárias à manutenção continuada da Solução, incluindo o Sobreaviso, com o fito principal de manter a disponibilidade, a estabilidade e o desempenho desta em ambiente de produção e em conformidade com todos os regramentos do setor bancário brasileiro.	01
03	Serviços de Manutenção	Pontos de Função para a prestação do serviço de manutenção em regime de Fábrica de software nas dependências da CONTRATADA	1200 (pontos de função)
04	Treinamento extra	Treinamento remoto adicional sob demanda para os módulos licenciados	01 por módulo a cada ano. Total de até 09 treinamentos

7.1. SERVIÇO (DETALHAMENTO DO OBJETO):

7.1.1. O Objeto deste Termo de Referência é constituído pelos seguintes itens:

7.1.1.1. SETUP E MIGRAÇÃO

7.1.1.1.1. Os serviços de **Setup e Migração** devem contemplar a instalação da Solução, integrações, customizações ordinárias, parametrizações, migração ou carga inicial de dados, operações assistidas e treinamentos.

7.1.1.1.2. A instalação da Solução deve contemplar a versão inicial da aplicação.

7.1.1.1.3. O desenvolvimento de integrações consiste nas atividades necessárias para promover a adequada integração da Solução com o ambiente do Banpará e seus sistemas legados, devendo contemplar a lista das principais formas de integração utilizadas pelos legados do Banpará: via Arquivo, via Web Service/API, via Banco de dados.

7.1.1.1.4. As customizações ordinárias deverão contemplar as adaptações necessárias da Solução ao processo de negócio do Banpará, seguindo o padrão de mercado.

7.1.1.1.5. As parametrizações iniciais e a migração (carga de dados) deverão ser realizadas a fim de permitir a configuração para um correto funcionamento dos produtos a serem comercializados pelo CONTRATANTE, conforme a prática de mercado e as exigências regulatórias pertinentes ao negócio de que trata a Solução.

7.1.1.1.6. As operações assistidas serão um acompanhamento da CONTRATADA durante o período de 90 (noventa) dias de modo a garantir que o comportamento do sistema seja o correto, conforme especificações técnico-funcionais definidas pelo CONTRATANTE.

7.1.1.1.7. Os treinamentos deverão ser realizados de forma remota (via ferramenta escolhida pela CONTRATANTE) com o propósito de capacitar adequadamente os funcionários do CONTRATANTE na operação da Solução, seja no aspecto de retaguarda e gestão, seja no âmbito operacional de negócio, bem como em processos de Tecnologia da Informação, tais como rotinas de processamento noturno, se houver, dentre outras que sejam de responsabilidade do CONTRATANTE.

7.1.1.2. LICENCIAMENTO DE USO E PACOTE MENSAL DE SERVIÇOS

7.1.1.2.1. O serviço de Licenciamento de uso e Pacote Mensal de Serviços consiste na concessão de licença de uso da Solução para o CONTRATANTE durante todo o período de vigência contratual e sem limite de usuários, incluindo a Manutenção Regulatória e o respectivo Suporte Técnico Especializado, ambos atendidos sob a forma de um Pacote Mensal de Serviços que provê atendimentos de suporte a dúvidas e um rol de serviços de sustentação da Solução Objeto, consistindo conjuntamente 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 e em conformidade com todos os regramentos do setor bancário brasileiro, acompanhando as normas pertinentes ao processo de negócio atendido pela Solução.

7.1.1.2.2. As atividades do **Pacote Mensal de Serviços** definido no item anterior deverão ser realizadas por meio de equipe de profissionais da CONTRATADA atuando de forma remota, com capacidade técnica adequada para serviços de Sustentação da Solução Objeto, incluída a Manutenção Regulatória, conforme mencionados nos itens anteriores, realizando para esse fim atividades que possuem o propósito de:

7.1.1.2.2.1. Prover serviços proativos de manutenção evolutiva regulatória da Solução, para que esta funcione em conformidade com todos os regramentos do setor bancário brasileiro, sejam eles do Banco Central do Brasil, Febraban, CVM, entre outros, implicando na obrigação da CONTRATADA promover por iniciativa própria, isto é, sem necessidade de solicitação por parte do CONTRATANTE, todas as ações necessárias para garantir que a Solução esteja em plena conformidade regulatória, seja com resoluções de órgãos de controle, seja com normativos oriundos de outras entidades às quais as instituições do sistema financeiro nacional estejam sujeitas, mantendo a conformidade com eventuais mudanças da legislação aplicável, e dentro dos prazos exigidos em tais regramentos;

7.1.1.2.2.2. 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;

7.1.1.2.2.3. Corrigir problemas em ambiente de produção causados pelos sistemas integrantes da Solução Objeto, ainda que em decorrência de circunstâncias alheias, inclusive em caso de falhas latentes ou de outra natureza, 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;

7.1.1.2.2.4. 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, para casos em que não estiverem disponíveis tais consultas e relatórios para os usuários do CONTRATANTE, promover atualização de tabelas de banco de dados, configuração de tarefa (job), correção de dados, alteração, inclusão, exclusão de massa de dados e serviços de configuração, nos casos de inviabilidade de ferramenta apropriada na Solução para prover tais recursos ao CONTRATANTE de forma adequada, bem como prover assistência técnica para instalação, atualização de versão e suporte a dúvidas sobre a Solução, em ambiente de produção, teste e homologação;

7.1.1.2.2.5. 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;

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

7.1.1.2.2.7. Realizar outras Manutenções Adaptativas também associadas exclusivamente a requisitos não funcionais e que não foram consideradas no item anterior, desde que a medição desse projeto, realizada conforme Tópico “9. EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS” e devidamente aprovada pela área de TI do CONTRATANTE, não ultrapasse o limite de Pontos de Função definido no item abaixo;

7.1.1.2.2.8. Realizar manutenção evolutiva não regulatória, ou seja, melhoria funcional caracterizada por customização não oriunda de normas do sistema bancário brasileiro, implicando na inclusão de novas funcionalidades, alteração ou exclusão de funcionalidades na Solução.

7.1.1.2.2.9. Acompanhar o CONTRATANTE na implantação de novas versões dos sistemas integrantes da Solução em produção, sempre que solicitado.

7.1.1.2.2.10. Providenciar elaboração, disponibilização e execução do Plano de Transição Final do Contrato, conforme disposto no item pertinente deste Termo de Referência, quando houver acionamento por parte do CONTRATANTE.

7.1.1.2.3. Em razão da criticidade da Solução Objeto, os serviços contemplados no Pacote Mensal de Serviços poderão ser acionados também em regime de Sobreaviso, mediante o qual a CONTRATADA deverá deixar um ou mais Analistas de Sustentação e Manutenção de Sistemas à disposição para ser acionado pelo CONTRATANTE em quaisquer dia e horário diversos do expediente normal definido no tópico 7.2. DO LOCAL E HORÁRIO DOS SERVIÇOS, caso o CONTRATANTE julgue necessário ao se deparar com alguma ocorrência anormal nos serviços da Solução Objeto como, por exemplo, durante o processamento e/ou indisponibilidade de algum sistema que compõe a Solução Objeto, não implicando em custo adicional, uma vez que este deverá estar incluído no valor do serviço de licenciamento e Pacote Mensal de Serviços da Solução.

7.1.1.3. SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO (EM REGIME DE FÁBRICA DE SOFTWARE)

7.1.1.3.1. Considerando o histórico anual de demandas pertinentes à Solução, bem como as novas demandas previstas, este grupo de serviços contempla 1200 (um mil e duzentos) Pontos de Função, destinados ao pagamento de serviços de Manutenção sobre os Sistemas integrantes da Solução Objeto implantados em ambiente de produção — com exceção dos serviços de Manutenção designados para atendimento pelo Pacote Mensal de Serviços —, sendo que os serviços pagos em Pontos de Função são exclusivamente aqueles realizados mediante Fábrica de Software nas dependências da própria CONTRATADA.

7.1.1.3.2. O total de Pontos de Função definido no item anterior poderá ser demandado, conforme critério exclusivo do CONTRATANTE, durante todo o prazo de execução do Contrato, para serviços de Manutenção designados para atendimento pela Fábrica de Software, sem a obrigatoriedade de acionamento de um quantitativo mínimo por parte do CONTRATANTE. Os Pontos de Função poderão ser consumidos em melhorias evolutivas nos sistemas que compõem a Solução Objeto, exceto em casos de Manutenção Regulatória, em razão desta já estar contemplada no Pacote Mensal de Serviços.

7.1.1.3.3. Considerando o disposto nos itens acima, os Pontos de Função de que trata este Termo de Referência, para efeito de faturamento e consumo, destinam-se exclusivamente às demandas atendidas pela Fábrica de Software da

CONTRATADA. Portanto, as atividades cobertas pelo Pacote Mensal de Serviços não implicarão em consumo de Pontos de Função, ainda que sejam as demandas de Manutenção Adaptativa e de Manutenção Evolutiva.

7.1.1.4. TREINAMENTO EXTRA

7.1.1.4.1. Treinamentos extras, sob demanda, poderão ser solicitados pelo CONTRATANTE, a cada ano, sem obrigatoriedade de consumo mínimo, sendo até um treinamento para cada módulo, com o objetivo de prover capacitação do corpo funcional do CONTRATANTE de forma remota. Este treinamento extra não dispensa a obrigatoriedade da CONTRATADA em prover treinamento ao CONTRATANTE por ocasião da implantação inicial da Solução (Setup e Migração) ou quando da entrega de novas versões (melhorias). Trata-se de um treinamento adicional, para suprir eventual necessidade futura do CONTRATANTE.

7.1.2. Os serviços de Manutenção previstos neste Termo de Referência, de qualquer natureza, tanto a Manutenção via Fábrica de Software quanto as manutenções cobertas pelo Pacote Mensal de Serviços, tais serviços poderão ser demandados pelo CONTRATANTE com a utilização de práticas ágeis e interativo incremental, conforme opção do próprio CONTRATANTE por ocasião da abertura da Ordem de Serviço, podendo ser solicitada no escopo do serviço contratado a execução das seguintes atividades:

7.1.2.1. Implementação de software por meio de desenvolvimento;

7.1.2.2. Testes de software (exemplo: teste de unidade, teste integrado, sistema/funcional, aceitação/história, carga, desempenho, vulnerabilidade, usabilidade, acessibilidade, dentre outros);

7.1.2.3. Levantamento e análise de requisitos funcionais e não funcionais, incluindo requisitos de acessibilidade;

7.1.2.4. Modelagem de dados (modelo lógico e físico);

7.1.2.5. Geração de builds e pacotes;

7.1.2.6. Participação assídua e ativa nas reuniões e demais práticas inerentes ao desenvolvimento ágil;

7.1.2.7. Transferência de conhecimento acerca do projeto para a equipe do CONTRATANTE.

7.1.3. DOS REQUISITOS DE MANUTENÇÃO

7.1.3.1. A contratação dos serviços descritos neste Termo de Referência considera a necessidade de Manutenção na Solução Objeto. No contexto deste documento, um serviço de Manutenção pode ser do tipo:

7.1.3.1.1. Manutenção Corretiva: Modificação reativa de um produto de software executada depois da entrega para corrigir problemas identificados. A modificação corrige os produtos de software para satisfazer os requisitos. (ISO/IEC 14764:2006). As correções necessárias estão cobertas pela licença de uso.

7.1.3.1.2. Manutenção Adaptativa: Modificação de um produto de software, executada depois da entrega, para manter o produto de software utilizável em um ambiente alterado ou em vias de alteração. Manutenção adaptativa fornece as melhorias necessárias para acomodar mudanças no ambiente no qual um produto de software deve operar. Estas mudanças são as que devem ser feitas para manter-se em dia com o ambiente alterado. Por exemplo, o sistema operacional deve sofrer

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

7.1.3.1.2.1. 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. Por exemplo, a criação de uma carteira de LCA (Letra de Crédito do Agronegócio) seria classificada como manutenção evolutiva.

7.1.3.1.3. 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).

7.1.3.1.4. 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).

7.1.3.2. Os softwares de apoio são todos os softwares necessários ao funcionamento da Solução Objeto sobre a infraestrutura de hardware do CONTRATANTE, os quais complementam as funcionalidades da Solução ou dão suporte ao seu funcionamento, permitindo que esta cumpra todos os requisitos (funcionais e não funcionais) estabelecidos pelo CONTRATANTE. Diferenciam-se da Solução por não integrarem seu núcleo, isto é, não fazem parte dos módulos que realizam diretamente os processos de trabalho nem de outras funcionalidades inerentes ao gerenciamento, gestão do ciclo de vida e funcionamento da Solução, necessitando, portanto, conforme o caso, de licenciamento em separado, de forma onerosa ou gratuita.

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

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

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

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

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

7.1.3.6. Caberá ao CONTRATANTE a responsabilidade de disponibilizar à CONTRATADA as licenças de uso apenas para os softwares de apoio fornecidos por aquele (isto é, pelo CONTRATANTE) e em quantidade suficiente para permitir a implantação e operação da Solução em todos os ambientes de execução do CONTRATANTE, viabilizando os meios necessários aos trabalhos desenvolvidos em tais ambientes.

7.1.3.7. Os softwares de apoio do ambiente computacional a cargo da CONTRATADA deverão ser configurados pela própria CONTRATADA, cabendo a esta prover a integração com o núcleo da Solução, quando necessário, de forma a alcançar os requisitos estabelecidos neste Termo de Referência, como os requisitos de segurança especificados neste Termo de Referência.

7.1.3.8. 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, porém, considerando o fato de ser um conjunto de boas práticas reconhecido mundialmente, é solicitada aderência da visão macro do processo de atendimento da CONTRATADA aos procedimentos preconizados pela ITIL, haja vista ser balizadora do nível de maturidade das ações da CONTRATADA quanto a atendimentos de solicitações de seus clientes e ser a referência praticada pelo CONTRATANTE em seus processos de atendimento em TI.

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

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

processos, clientes de backup e antivírus, softwares necessários para a gestão do ciclo de vida da Solução, entre outros.

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

7.2. DO LOCAL E HORÁRIO DOS SERVIÇOS

7.2.1. Exceto nos casos de acionamento de sobreaviso, os serviços remotos cobertos pelo Pacote Mensal de Serviços serão realizados no horário de 8h às 18h, em dias úteis bancários, conforme praticado na sede do CONTRATANTE, em Belém-PA.

7.2.2. Os serviços de Setup e Migração, por se constituírem no projeto de implantação da Solução, dando início efetivo à execução contratual, serão realizados de forma remota, porém com a participação presencial de um integrante da CONTRATADA nas dependências do CONTRATANTE, com capacidade técnica necessária para coordenar todo o processo de implantação da Solução com qualidade e eficiência, inclusive o treinamento vinculado à implantação, conforme especificações deste Termo de Referência, promovendo uma ágil interlocução com as equipes do CONTRATANTE.

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

7.2.4. Os serviços de treinamento extra serão executados de forma remota.

7.2.5. O deslocamento de prestador de serviço da CONTRATADA, por iniciativa desta, para a realização de levantamento de requisitos, planejamento, revisões, auditorias de qualidade dos produtos/artefatos, reuniões, pontos de controle previstos, homologação, piloto, dentre outras atividades, não implicarão em nenhuma forma de acréscimo ou majoração nos valores dos serviços, bem como em nenhum tipo de pagamento correspondente a horas-extras, deslocamentos ou adicionais noturnos.

7.3. DOS REQUISITOS FUNCIONAIS DA SOLUÇÃO

7.3.1. A parte da Solução que se encarregará da gestão financeira e contábil das carteiras de Open Market, de Depósito a Prazo, de Depósito Interfinanceiro, de Custódia de Terceiros, de Letra Financeira, Letra de Crédito Imobiliário e de Letra de Crédito do Agronegócio deve atender, no mínimo, aos seguintes requisitos:

7.3.1.1. Permitir a definição de carteiras e ativos pelo próprio gestor, isto é, de forma parametrizável, ou seja, sem a necessidade de intervenção do fornecedor de software, seja para ativos já disponíveis no mercado, seja para novos ativos;

7.3.1.2. Disponibilizar um catálogo de regras de cálculo que permita a reutilização destas na definição de novos ativos;

7.3.1.3. Disponibilizar pelo menos os seguintes ativos já parametrizados: ASTN, BBC, CCB, CDB, CDCA, CDI, CDIR, CFT, CPR, CRA, CVS, DEB, DIM, DI, DII, DPGE, LBC, LC, LCA, LCI, TVM (LFT, LTN, NTN, QF etc.), LFTEC, LFTMC, LFTMS, LH, NBC, NP, RDB e TDA;

7.3.1.4. Permitir a criação de múltiplas carteiras, segregando as respectivas regras e controles, bem como os gestores e usuários finais de cada qual;

7.3.1.5. Permitir o cadastramento de faixas de valores e de prazos permitidos pela Instituição, devendo ser possível realizar essa parametrização para cada carteira, operação, tipo de emissor e rentabilidade;

7.3.1.6. Permitir o reprocessamento da carteira em datas anteriores sem a necessidade de reinserir dados outrora cadastrados, ou seja, permitir fazer carteira retroagir a datas anteriores e reprocessar todo o sistema evitando-se o esforço de redigitar as operações;

7.3.1.7. Disponibilizar ferramenta para lançamento de pré-boletos, por meio de telas que sejam configuráveis de acordo com o papel a ser boletado (dupla checagem);

7.3.1.8. Realizar a recepção de arquivos de preços e títulos (Resoluções 238 e 550, preços de mercado) da ANBIMA ou de outras Instituições;

7.3.1.9. Permitir o registro de operações automáticas mediante parametrização de procedimentos para fechamento das carteiras;

7.3.1.10. Gerenciar as posições de ativos agrupadas por carteiras: Carteira Própria Livre, Carteira de Terceiros, Carteira Própria Vinculada, Emissão Própria (CDB, CDI, DPGE, LCA, LCI, LF e RDC);

7.3.1.11. Permitir a classificação dos Instrumentos Financeiros das Carteiras conforme a legislação específica em (Custo amortizado (CA), Valor justo por meio do resultado (VJR) e Valor Justo por meio de outros resultados abrangentes (VJORA) - Resolução CMN nº4.966, de 25/11/2021);

7.3.1.12. Permitir a recepção de arquivos de custódia das diversas câmaras de ativos (B3, SELIC etc.);

7.3.1.13. Consolidar e conciliar as movimentações por câmaras de ativos;

7.3.1.14. Permitir bloqueio e desbloqueio de títulos de clientes (bloqueios judiciais e gerenciais);

7.3.1.15. Realizar atualização diária de títulos com pagamento periódico de juros, com amortização de principal;

7.3.1.16. Realizar atualização diária de ativos escalonados, ou seja, com várias curvas de taxa, no mínimo 02 (duas), conforme regras estabelecidas pela B3;

7.3.1.17. Efetuar cálculo comparativo entre a curva de uma operação e um indicador pré-estabelecido (CDI, SELIC, Dólar etc.);

7.3.1.18. Calcular os tributos relativos ao ajuste de mercado dos títulos classificados na categoria Títulos Disponíveis para Venda;

7.3.1.19. Realizar atualização diária dos títulos a preço de mercado (via processo de Marcação a Mercado);

- 7.3.1.20.** Efetuar a conciliação automática das posições de custódia de títulos das diversas carteiras com as câmaras de compensação e custódia de ativos;
- 7.3.1.21.** Permitir o cadastramento e manutenção de PUs das Resoluções 550, 238 e PUs de mercado;
- 7.3.1.22.** Permitir cadastramento e manutenção de esquemas contábeis;
- 7.3.1.23.** Permitir contabilização diária e automática das operações e atualizações das carteiras;
- 7.3.1.24.** Permitir a contabilização da classificação das Carteiras de Títulos e Valores Mobiliários e da marcação a mercado, conforme legislação em vigor;
- 7.3.1.25.** Disponibilizar relatório/consultas analíticas e sintéticas da posição diária das carteiras (própria, clientes, terceiros, emissão, vinculadas);
- 7.3.1.26.** Permitir o acompanhamento de uma operação com base na curva de custo e com base no mercado, além de permitir ao usuário criar uma carteira para simulações gerenciais;
- 7.3.1.27.** Permitir integração com o Sistema de Conta Corrente da Instituição, com histórico de todas as movimentações financeiras;
- 7.3.1.28.** Permitir a integração com o sistema de Contabilidade da Instituição Financeira e contabilizar de forma automática as operações, apurando e lançando os seus respectivos resultados;
- 7.3.1.29.** Permitir a integração com o sistema e os módulos de operacionalização e gestão junto ao Sistema de Pagamento Brasileiro – SPB;
- 7.3.1.30.** Deve possuir um monitor próprio para acompanhamento da troca de mensagens com o SPB da Instituição Financeira, inclusive com um processo específico de liberação de mensagens por alçada;
- 7.3.1.31.** Deve ser integrado às plataformas SELIC, B3 e demais câmaras para enviar e recepcionar arquivos de Custódia;
- 7.3.1.32.** Geração de interface para gerenciamento das exposições de ativos e passivos ao risco de mercado e liquidez;
- 7.3.1.33.** A Solução almejada pelo Banpará também deverá contemplar uma parte responsável pela gestão e valorização de diversas modalidades de contratos conforme requisitos definidos a seguir:
- 7.3.1.34.** Permitir o registro e a gestão de contratos com livre negociação de tamanho, prazo de vencimento e taxa, oriundos de operações de Swap e suas diversas modalidades, assim como operações de compra e venda de Termo de Dólar como NDF (Non-deliverable forwards). Dentre as modalidades de swap que o sistema deve atender citam-se: Interest Rate Swaps (IRS); Currency Swaps; Swap Cambial; Swap de índice de Preços; Swap de taxa de juros pré e pós fixadas (Ex. Swap DI vs Dólar, Swap DI vs Pré, Swap IPCA vs Pré) dentre outros.
- 7.3.1.35.** Permitir a valorização de contratos por meio de indexadores como DI – B3/CETIP, IGPM, IPCA, Moedas, Commodities, Libor, Pré-fixado, CDI, SELIC, Taxa Básica Financeira (TBF), Taxa Referencial – Mês/Dia (TR), Taxa de Juros de Longo Prazo (TJLP), VCP.
- 7.3.1.36.** Permitir o cadastramento de várias carteiras independentes dentro da área financeira do Banpará;

- 7.3.1.37.** Permitir a inclusão, reversão e valorização de contratos, além de calcular os riscos destes;
- 7.3.1.38.** Efetuar a carga da taxa média divulgada pela B3;
- 7.3.1.39.** Integrar com a carteira de renda fixa e fornecer o valor de PU de papéis swapados;
- 7.3.1.40.** Efetuar o controle de bônus;
- 7.3.1.41.** Efetuar a contabilização automática das operações de forma integrada com o Sistema de Contabilidade e com o Sistema de Contas Correntes da Instituição Financeira;
- 7.3.1.42.** Prestar informações para informe de rendimentos;
- 7.3.1.43.** Disponibilizar relatórios que possibilitem o acompanhamento e gestão da evolução de contratos, demonstrando a valorização diária, riscos, marcação de mercado, patrimônio exigível além dos valores que devem ser contabilizados, em qualquer data. Deverá existir a possibilidade de o usuário imprimir ou exportar o relatório para as seguintes ferramentas: Excel, Word, Texto e PDF;
- 7.3.1.44.** A Gestão da Solução deverá contemplar uma parte responsável pelo controle e gerenciamento de contratos imobiliários e CCBs (Cédula de Crédito Bancário) que compõem o(a) lastro/garantia conforme requisitos definidos a seguir:
- 7.3.1.45.** Permitir a definição de lastro/garantia pelo próprio gestor, isto é, de forma parametrizável, ou seja, sem a necessidade de intervenção do fornecedor de software;
- 7.3.1.46.** Efetuar a contabilização automática das operações de forma integrada com o Sistema de Contabilidade;
- 7.3.1.47.** Permitir a criação de múltiplos(as) lastros/garantias, segregando os respectivos contratos e informações;
- 7.3.1.48.** Disponibilizar relatórios que possibilitem o acompanhamento e gestão da evolução de contratos inseridos no(a) lastro/garantia, onde devem ser apresentadas as informações solicitadas no cadastro para estudo de necessidade de inclusão, substituição ou exclusão de parte do(a) lastro/garantia. Deverá existir a possibilidade de o usuário imprimir ou exportar o relatório para as seguintes ferramentas: Excel, Word, Texto e PDF;
- 7.3.1.49.** Deve ser integrado às plataformas B3 e demais câmaras para enviar e receber arquivos;
- 7.3.1.50.** Consolidar e conciliar as movimentações dos(as) lastros/garantias e as emissões de LCI e DPGE, assim como das LFL (Linha Financeiras de Liquidez) perante o BCB (Resolução BCB nº 110/2021);
- 7.3.1.51.** Realizar atualização diária do saldo devedor dos contratos utilizados nos(as) lastros/garantias;
- 7.3.1.52.** Permitir cadastramento e manutenção de esquemas contábeis;
- 7.3.1.53.** Disponibilizar relatório/consultas analíticas e sintéticas da posição diária dos(as) lastros/garantias;
- 7.3.1.54.** Controlar o cadastro dos contratos que compõem o(a) lastro/garantia para evitar que sejam inseridos em mais de um(a) lastro/garantia;

7.3.1.55. Deve ser integrado aos sistemas de imobiliário e de crédito consignado (CCB) para que sejam realizadas as atualizações das informações dos contratos utilizados como lastro/garantia.

7.4. DOS REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

7.4.1. A CONTRATADA deve providenciar as ações necessárias para que a Solução atenda aos seguintes requisitos quando de sua implantação e quando da entrega de novas versões:

7.4.1.1. Integração com algum dos Módulos de Segurança utilizados pelo Banpará e/ou utilização de login via AD;

7.4.1.2. Log de transações detalhadas para eventuais auditorias;

7.4.1.3. Controle de acesso, possuindo criação e edição de Usuários e Perfis, com possibilidade de atribuir perfil temporário com data de expiração;

7.4.1.4. Impedimento de multissessão por usuário;

7.4.1.5. Utilização de comunicação segura para todas as transações realizadas dentro do sistema que trafegue pela rede;

7.4.1.6. Atendimento de todas as demais exigências contidas no ADENDO X – NORMA DE REQUISITOS DE SEGURANÇA PARA CONTROLE DE ACESSO E AUDITORIA NOS SISTEMAS CORPORATIVOS.

7.5. DOS REQUISITOS DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

7.5.1. A CONTRATADA, inclusive no âmbito da Solução, deve cumprir as cláusulas de tratamento de dados específicas, em conformidade com a LGPD, referente aos contratos firmados com o Banco, levando em consideração a confidencialidade, a integridade e a disponibilidade definidas dentro dos papéis e responsabilidades de cada agente de tratamento (Operador e Controlador).

7.5.2. Garantir por padrão a inserção da proteção e privacidade dos dados pessoais desde a concepção da implementação da solução – *Privacy By Design e Default*.

7.5.3. Cumprir o disposto no ADENDO III – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE e no ADENDO IV – ACORDO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS.

7.6. DOS REQUISITOS DE RISCO OPERACIONAL

7.6.1. Cumprir de modo integral os contratos firmados com o Banco, observando os normativos vigentes relacionados ao serviço contratado, inclusive a Lei de Licitações.

7.6.2. Responsabilizar-se pelos prejuízos provocados diretamente ao Banco ou a terceiros, por culpa ou dolo, na execução dos serviços.

7.6.3. A CONTRATADA deverá manter confidencialidade quanto às informações mantidas nos equipamentos, documentos e/ou materiais manipulados por seus empregados, em conformidade com a Política de Privacidade;

7.6.4. A Solução deve comunicar as ocorrências referentes a risco operacional (falha, inadequação ou deficiência) e estar em conformidade com a política relacionada à LGPD (Lei nº 13.709/2018).

7.6.5. A Solução deverá garantir a confiabilidade dos dados dos clientes repassadas ao Banco por meio do sistema.

7.6.6. A CONTRATADA deverá informar ao Banpará qualquer atualização na forma de integração dos dados.

7.6.7. A CONTRATADA deve concordar e ter ciência de que este acordo ou qualquer INFORMAÇÕES SIGILOSAS entregues pela CONTRATANTE a ela, não poderá ser interpretado como concessão a qualquer direito ou licença relativa à propriedade intelectual (marcas, patentes, copyrights e segredos profissionais) à CONTRATADA.

7.6.8. A Solução deverá fornecer dados para responder às solicitações de informações demandadas pelos reguladores (tais quais BACEN, B3, SELIC e dentre outras).

7.6.9. A Solução deverá permitir a geração de relatórios com informações suficientes para o acompanhamento da evolução do contrato e boa gestão do processo.

7.6.10. A CONTRATADA deve cumprir o disposto no ADENDO II – MODELO DE DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DAS CONDIÇÕES DE SUSTENTABILIDADE.

7.7. DOS REQUISITOS DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIO

7.7.1. A CONTRATADA deve estar apta a desenvolver um Plano de Recuperação de Desastres ou Plano de Continuidade de Negócios para um determinado Cenário, definido pelo CONTRATANTE, a fim de garantir o reestabelecimento de atividades críticas da CONTRATANTE sustentadas pelo serviço CONTRATADO.

7.7.2. O plano ou estratégia de Continuidade de Negócios deve contemplar os requisitos de Segurança da Informação definidos pelo Banpará e estar em conformidade com a Resolução 4.557/2017 do BACEN.

7.7.3. A CONTRATADA deve apresentar documentos que comprovem a realização de uma gestão de continuidade de negócios consistente para assegurar que os serviços serão fornecidos em níveis aceitáveis mesmo que a CONTRATADA passe por eventos de indisponibilidade ou crise. Tais documentos devem incluir planos de continuidade, certificados e relatórios de testes dos planos, com apresentações de evidências e periodicidade de no máximo de 1 (um) ano ou sempre que for solicitado pelo CONTRATANTE. Caso, no momento da contratação, a CONTRATADA não tenha uma gestão de continuidade implantada corporativamente, deve ser dado um prazo de no máximo 180 (cento e oitenta) dias para a implantação.

7.7.4. A tecnologia CONTRATADA deve se adequar aos processos de backup e restauração de dados da CONTRATANTE, garantindo níveis de disponibilidade, integridade e confiabilidade dos dados definidos pela CONTRATANTE.

7.7.5. A CONTRATADA deve possibilitar a realização de auditorias regulares sempre que solicitadas pelo CONTRATANTE ou pelo Bacen para verificar o cumprimento dos requisitos de continuidade de negócios e a eficácia das estratégias de recuperação definidas.

7.7.6. É dever da CONTRATADA adequar-se continuamente aos padrões de normativos do Banpará, para assegurar que possíveis mudanças de regulamentações estejam perfeitamente em conformidade com os serviços e ações da CONTRATADA. Caso, após assinatura do Contrato, o Banpará promova alterações nos normativos internos que extrapolem as mudanças de

regulamentação, haverá necessidade de anuência da CONTRATADA por meio de aditivo contratual.

7.7.7. A empresa contratada deverá comunicar tempestivamente o Banpará sobre o acionamento do plano de continuidade quando entrar em cenário de crise.

7.7.8. A CONTRATADA deverá documentar componentes de software, bem como manter o controle de versionamento dos sistemas e da documentação, e disponibilizar ao Banpará os artefatos pertinentes, tais como os manuais, sempre que houver uma entrega decorrente de manutenção ou quando for solicitado à CONTRATADA, de forma que minimize os riscos operacionais e garanta a continuidade de negócios.

7.7.9. Caso a CONTRATADA não mantenha o controle de versionamento requisitado, a mesma será responsabilizada por prejuízos causados ao Banpará decorrentes falhas de versão ou falhas na documentação que possam resultar na impossibilidade de retornar à versão anterior estável.

7.7.10. A CONTRATADA deve disponibilizar documentação acessível e atualizada sobre a Solução, incluindo manuais de usuário, guias de solução de problemas e FAQs.

7.7.11. A CONTRATADA deve disponibilizar um canal de comunicação oficial para troca de informações entre a CONTRATADA e o CONTRATANTE, facilitando a resolução de problemas e a tomada de decisões.

7.7.12. A CONTRATADA deve disponibilizar equipe de suporte técnico com qualificação e experiência sobre a Solução, garantindo que possam solucionar problemas complexos de forma rápida e eficaz.

8. EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

8.1. Os serviços objeto serão realizados conforme demandas apresentadas pelo CONTRATANTE, que comunicará à CONTRATADA sua necessidade. Desse modo, o CONTRATANTE somente assumirá o compromisso de pagamento dos serviços devidamente solicitados, autorizados e recebidos, conforme condições contratuais.

8.2. Para solicitações de Manutenção Corretiva, bem como para solicitações de análise de falha, que possuam prioridade alta, conforme definições no tópico 9. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO, uma vez iniciado o atendimento, este deve prosseguir ininterruptamente, inclusive fora do horário comercial, até que tenha sido concluído o serviço ou até que seja disponibilizada uma solução de contorno que permita retornar a Solução Objeto ao estado normal de operação.

8.3. Durante a execução dos serviços de Manutenção, as mudanças deverão ser publicadas em todo o ambiente de execução, até chegar à produção, com as respectivas autorizações do CONTRATANTE formalmente registradas via correio eletrônico ou por outro meio acordado entre CONTRATANTE e CONTRATADA na reunião inicial para definição da Ordem de Serviço (O.S.) ou por ocasião da aprovação do planejamento da O.S., sendo responsabilidade da CONTRATADA comprovar o atendimento às exigências descritas neste Termo de Referência quanto aos critérios de entrega, avaliação dos serviços e recebimento do Objeto.

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

8.5. Nenhum serviço de Manutenção deverá impedir atualizações de versão da Solução ou ser afetado por estas, salvo se expressamente autorizado pelo CONTRATANTE, após comunicação formal pela CONTRATADA quanto aos impactos futuros de tal Manutenção. Caso, no planejamento da Manutenção, a CONTRATADA não faça o alerta quanto aos impactos futuros do serviço, ficará esta (isto é, a CONTRATADA) responsável pela adequação futura da Solução durante a atualização de versão, sem ônus adicional para o CONTRATANTE.

8.6. DOS REQUISITOS DE TESTES (QUALIDADE DO SOFTWARE)

8.6.1. O objetivo primordial da qualidade do software é a entrega de uma Solução em conformidade com os requisitos funcionais e não funcionais contratados em observância às determinações previstas neste Termo de Referência.

8.6.2. Os serviços de execução de testes fazem parte do ciclo de vida de cada demanda enviada à CONTRATADA, de manutenção evolutiva, perfectiva, adaptativa, melhoria de código ou corretiva, não cabendo qualquer pagamento adicional para execução de tais atividades de testes.

8.6.3. A CONTRATADA deverá executar todos os testes sobre o produto de software construído ou alterado, conforme planejamento de testes pertinente, sem ônus adicional para o CONTRATANTE.

8.6.4. Toda funcionalidade, em qualquer tipo de serviço de Manutenção, antes de entrar em produção, deverá passar por teste unitário, teste de integração, teste funcional, teste de carga e teste de segurança, salvo determinação contrária do CONTRATANTE. Serviços de integração com aplicações externas e aplicações legadas, rotinas de ETL (Extração, Transformação e Carga de dados) e relatórios deverão também passar pelos procedimentos de teste cabíveis entre os anteriormente citados.

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

8.6.6. 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.

8.6.7. A CONTRATADA é responsável pelo planejamento, modelagem e execução dos testes necessários a cada demanda/projeto contratado, respeitadas as diretrizes previstas na estratégia de testes do sistema e conforme determinações previstas neste Termo de Referência.

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

8.6.9. Os artefatos e dados de testes gerados deverão ser mantidos pela CONTRATADA e disponibilizados ao CONTRATANTE para a coleta de evidências e geração de indicadores.

8.6.10. A CONTRATADA deverá apresentar toda a documentação correlata que evidencie os procedimentos adotados, bem como os resultados obtidos durante a realização dos testes.

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

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

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

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

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

8.6.15.1. Inspeções nos artefatos elaborados e nas evidências dos testes realizados pela CONTRATADA, com o objetivo de aferição da qualidade dos testes realizados (cobertura e mitigação de riscos), identificação de testes possíveis de serem realizados e não executados e a identificação de defeitos em relação aos requisitos funcionais e não funcionais da demanda;

8.6.15.2. Definição de novos testes;

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

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

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

8.6.19. Detectados erros ou defeitos nos produtos entregues, o CONTRATANTE os devolverá para correção, bem como sensibilizará os indicadores de desempenho pertinentes, acarretando redução no faturamento da CONTRATADA, conforme as regras estabelecidas neste Termo de Referência e definições do tópico referente aos Níveis Mínimos de Serviços.

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

8.8. Os serviços objeto deste Termo de Referência serão realizados conforme a demanda e priorização apresentadas pelo CONTRATANTE, que comunicará à CONTRATADA sua necessidade através de Ordem de Serviço – OS. Deste modo,

o CONTRATANTE somente assumirá o compromisso de pagamento dos serviços de acordo com as O.S. solicitadas, autorizadas e devidamente entregues.

8.9. A quantidade de Pontos de Função deve ser utilizada pelo CONTRATANTE de acordo com as suas necessidades, podendo distribuir proporcionalmente ao longo dos meses de vigência contratual, ou variar as quantidades entre os meses, em todo o período de vigência do contrato.

8.10. DOS REQUISITOS DE MUDANÇA E LIBERAÇÃO DE VERSÃO

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

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

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

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

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

8.10.6. Deve a CONTRATADA criar procedimento que garanta a integridade do pacote de liberação e implantação e que permita testar, instalar, verificar e/ou desinstalar e remover se necessário, bem como rastrear, para todos os componentes colocados em produção, a transição de versões 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.

8.11. DA SOLICITAÇÃO DOS SERVIÇOS

8.11.1. Os serviços serão solicitados à CONTRATADA conforme abaixo:

8.11.2. Para serviços contemplados no Pacote Mensal de Serviços: 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.

8.11.3. Para serviços de Manutenção: os serviços serão solicitados através de ferramenta específica para tal finalidade, e-mail ou outro meio a ser definido pelo CONTRATANTE em comum acordo com a CONTRATADA.

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

8.11.5. Uma notificação de abertura de Chamado registrada 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.

8.11.6. Conforme o processo interno de atendimento do CONTRATANTE que estiver em vigor durante a execução contratual, os chamados cujo atendimento, conforme definido neste Termo de Referência, seja pertinente ao Pacote Mensal de Serviços, 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, por exemplo, como “incidente” ou “requisição”), deverão ser entendidos como sinônimos.

8.11.7. Para serviços de Manutenção — exceto aqueles de Manutenção Corretiva —, o CONTRATANTE atribuirá demanda e vinculará uma Ordem de Serviço (O.S.) à CONTRATADA, contendo a descrição dos serviços que deverão ser executados.

8.11.8. As atividades a serem realizadas pela equipe responsável pelo Pacote Mensal de Serviços, salvo as Manutenções Preventiva, Perfectiva e Adaptativa, dispensam a emissão de Ordem de Serviço citada no item anterior, servindo o próprio Chamado como instrumento suficiente para formalizar a solicitação de serviço à CONTRATADA.

8.11.9. Para o atendimento dos chamados, a CONTRATADA se compromete a sinalizar a finalização da demanda no instante da conclusão do serviço, devendo essa sinalização ser executada diretamente na ferramenta de controle de demandas pelo técnico da CONTRATADA responsável pelo atendimento.

8.11.10. Caso o CONTRATANTE verifique que o atendimento realizado pela CONTRATADA não foi satisfatório, isto é, não atendeu ao objetivo, deverá ser retomado o atendimento do chamado, com a continuidade da aferição dos níveis mínimos de serviço incidentes. Caso a necessidade de retomada do atendimento seja motivada por informação nova que não havia sido repassada à CONTRATADA

anteriormente, a contagem dos níveis mínimos de serviço será reiniciada, não sendo continuidade do atendimento anterior.

8.12. DO TRATAMENTO DE ORDENS DE SERVIÇO

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

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

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

8.12.4. ABERTURA DE ORDENS DE SERVIÇO

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

8.12.4.2. Deverá participar da reunião inicial citada no item anterior ao menos um profissional da CONTRATADA apto a compreender os requisitos funcionais e não funcionais e a avaliar a complexidade da demanda, estando ciente do compromisso de apresentar o planejamento da O.S, salvo se prazo maior for estabelecido pelo CONTRATANTE durante a referida reunião. Na hipótese de não participar um profissional com essa qualificação, considerar-se-á como fracassada a reunião, e a convocação será mantida em aberto, continuando a correr os prazos previstos no tópico 9. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO.

8.12.4.3. Após reunião de definição da O.S. e demais procedimentos definidos nos dois itens anteriores, a CONTRATADA deverá apresentar ao CONTRATANTE o planejamento da O.S., preenchido com descrição do serviço, estimativa da data de entrega e estimativa de esforço — salvo se prazo maior for estabelecido pelo CONTRATANTE —, cronograma detalhado de execução, descrição dos impactos da mudança no ambiente computacional, especificação funcional, relação de produtos a serem entregues, avaliação de riscos, entre outros elementos inerentes a cada tipo específico de O.S., conforme previamente acordado entre CONTRATANTE e CONTRATADA na reunião inicial para definição da Ordem de Serviço, conforme item específico no tópico 9. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO.

8.12.4.4. A CONTRATADA, inclusive no caso em que o CONTRATANTE optar pela abordagem ágil em determinado projeto, deverá produzir os seguintes artefatos mínimos: descrição do serviço, estimativa de esforço (Análise de Pontos de Função inicial), cronograma e a relação de profissionais a serem alocados no projeto (time de desenvolvimento), além do Documento de Arquitetura Inicial, podendo ser produzidos outros artefatos, caso seja previamente acordado entre

CONTRATANTE e CONTRATADA na reunião inicial para definição da Ordem de Serviço, conforme item específico no tópico 10. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO.

8.12.4.5. No contexto da abordagem ágil, após definida a equipe de desenvolvimento a ser alocada (Time de Desenvolvimento), o Proprietário do Produto, Líder Ágil e Time de Desenvolvimento reúnem-se para escrever as histórias de usuário, os testes de aceitação e elaborar os protótipos das histórias. De posse dos requisitos, o Time de Desenvolvimento deverá construir um protótipo do produto, contudo a organização e apresentação do protótipo poderá ser opcional dependendo do acordado na reunião inicial de planejamento da O.S.

8.12.4.6. O Time de Desenvolvimento, o Proprietário do Produto, o Líder Ágil e o Arquiteto de Software discutirão e consolidarão a visão da Arquitetura no Documento de Arquitetura inicial, o qual deverá ser entregue ao CONTRATANTE pelo time de desenvolvimento da CONTRATADA.

8.12.4.7. O Líder Ágil solicita ao Time de Desenvolvimento (CONTRATADA) que entregue o planejamento da O.S. para que, junto ao Fiscal Técnico de TI e ao Analista de Fábrica de Software, realizem a validação dos Pontos de Função da relação de entregáveis para definição do Ciclo de Pagamento da O.S.

8.12.4.8. Caso o planejamento da O.S. apresentado pela CONTRATADA alcance nível mínimo de qualidade, satisfazendo o disposto no item anterior, carecendo, porém, de pequenos ajustes para ficar de acordo com a requisição apresentada na reunião de definição, o CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA tais ajustes no planejamento, não sendo caracterizada rejeição do planejamento neste caso. Na solicitação de retificação, o CONTRATANTE deverá estabelecer novo prazo para que a CONTRATADA realize as alterações, compatível com as mudanças a serem realizadas, tendo como máximo a metade do tempo inicialmente previsto.

8.12.4.9. Os pequenos ajustes necessários serão assim considerados conforme o percentual de elementos errôneos presentes no planejamento. Para cálculo desse percentual, deverá ser utilizada a seguinte fórmula:

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

Onde:

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

“E” representa a quantidade de elementos errôneos;

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

8.12.4.10. O termo “elementos”, citado no item anterior, corresponde aos artefatos de que trata o item 9.12.4.4.

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

8.12.4.12. Após três rejeições sucessivas ou após três solicitações de retificação ou ultrapassado o dobro do prazo inicial estabelecido para entrega do planejamento

ou da sua retificação sem que esta tenha sido aprovada, o planejamento da O.S. será rejeitado em definitivo, e a CONTRATADA estará sujeita às sanções contratuais estabelecidas.

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

8.12.4.14. Aprovado o planejamento e havendo saldo contratual suficiente, o CONTRATANTE formalizará a abertura da O.S., devidamente assinada pelo fiscal técnico de TI e pelo fiscal técnico demandante do contrato, com o intuito de autorizar o início da execução do serviço pela CONTRATADA. Portanto, a CONTRATADA somente estará autorizada a iniciar o serviço após a efetiva abertura da respectiva O.S. pelo CONTRATANTE nas condições contratuais previstas.

8.12.4.15. Caso discorde dos prazos e estimativas estabelecidos pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA apresentará discordância formal, com as devidas justificativas técnicas, que serão avaliadas pelo CONTRATANTE. Caso o CONTRATANTE discorde das justificativas apresentadas pela CONTRATADA, a opinião do CONTRATANTE deverá prevalecer, devidamente justificada. O uso de má-fé estará sujeito à aplicação de sanção.

8.12.4.16. Má-fé, no contexto do item anterior, 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.

8.12.4.17. A O.S. indicará, entre outros elementos, o agente de fiscalização da área de Tecnologia da Informação (TI) e o agente de fiscalização da área demandante, bem como o nome da área demandante do serviço e o nome do representante da área que solicitou a demanda. Esta última será responsável pela homologação dos produtos, quando aplicável, e indicará também as etapas nas quais a O.S. deve se desdobrar.

8.12.4.18. As reuniões de acompanhamento de Ordem de Serviço deverão ser realizadas através de conferência via telefone e/ou Internet e deverão ser registradas através de correio eletrônico e ata.

8.12.5. CONTROLE DE MUDANÇAS EM ORDENS DE SERVIÇO

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

8.12.5.2. Devem ser realizadas pela CONTRATADA apenas as mudanças que forem solicitadas ou autorizadas por funcionários designados pelo CONTRATANTE, devidamente formalizadas mediante correio eletrônico.

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

8.12.5.4. Uma vez considerada pertinente, a solicitação de mudança referida no item anterior será encaminhada à CONTRATADA para avaliação do impacto sobre os serviços em execução. Tal avaliação deverá ser registrada pela CONTRATADA em relatório de impacto, no qual devem vir destacadas as alterações de prazo na O.S., além de custo (para O.S. de serviços de Manutenção em Fábrica de Software), acompanhadas das devidas justificativas. Quando aplicável, serão reavaliadas pelo gerente de projeto ou analista de sistemas responsável pelo acompanhamento da O.S.

8.12.5.5. Somente após manifestação formal do CONTRATANTE (mediante correio eletrônico) acerca do relatório de impacto é que a CONTRATADA deverá realizar as mudanças solicitadas.

8.12.5.6. Para O.S. em que o CONTRATANTE optar pela abordagem ágil, o processo de mudança poderá ocorrer durante a execução de uma sprint e será comunicado ao Time de Desenvolvimento da CONTRATADA pelo Líder Ágil, e a reavaliação dos Pontos de Função do projeto deverá ser encaminhada ao Fiscal Técnico de TI do CONTRATANTE para verificação do saldo contratual.

8.12.5.7. Caso a solicitação ocorra após a entrega da Sprint, o Líder Ágil realizará uma avaliação em conjunto com o Time de Desenvolvimento da Contratada para verificar as mudanças e reavaliar as entregas e seus Pontos de Função para ser encaminhado ao Fiscal Técnico de TI do CONTRATANTE para verificação do saldo contratual.

8.12.5.8. O Fiscal Técnico de TI do CONTRATANTE deverá comunicar ao Líder Ágil sobre o resultado da verificação realizada.

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

8.12.5.10. Considerando que, na abordagem ágil, é prática comum existirem mudanças em uma funcionalidade ainda durante a execução das sprints de uma release, as mudanças em funcionalidades ocorridas dentro de uma mesma release não serão contadas e, consequentemente, não serão remuneradas, visto que tais mudanças são parte inerente do processo ágil de desenvolvimento, consistindo em refinamentos tipicamente identificados no decorrer do processo.

8.12.5.11. Em razão do exposto no item anterior, as mudanças em funcionalidades desenvolvidas previamente dentro de uma mesma release não são contadas e remuneradas durante o projeto, devendo ser absorvidas pela CONTRATADA como parte do processo de desenvolvimento ágil. Entretanto, caso essas mudanças ocorram em releases diferentes, serão remuneradas conforme os itens de manutenção pertinente, tal como, a manutenção evolutiva, aplicando-se o devido fator de impacto sobre o tamanho da funcionalidade impactada.

8.12.6. CANCELAMENTO DE ORDEM DE SERVIÇO

8.12.6.1. O CONTRATANTE poderá cancelar Ordens de Serviço antes ou durante sua execução. Os serviços acordados e efetivamente concluídos pela CONTRATADA antes do cancelamento da O.S. somente serão pagos se satisfizerem os critérios de aceite sem ressalva (no caso do CONTRATANTE não haver optado pela abordagem ágil) ou de O.S. pronta (no caso de opção do CONTRATANTE pela abordagem ágil), conforme definidos neste Termo de Referência e se a CONTRATADA não tiver dado causa ao cancelamento.

8.12.7. ARTEFATOS POR TIPO DE SERVIÇO

8.12.7.1. Para O.S. em que o CONTRATANTE não optar pela abordagem ágil, os artefatos a serem entregues por Ordem de Serviço estão relacionados na Tabela 1 – Artefatos por Tipo de Serviço, conforme apresentada a seguir. Tal relação é meramente indicativa, podendo o CONTRATANTE alterar a relação de artefatos no momento da abertura da O.S. ou, caso esta seja dividida em etapas, no início de cada etapa. Não sendo formalizada essa alteração, a referida tabela consistirá nos artefatos mínimos a serem considerados para aceite da entrega relacionada à respectiva O.S. ou etapa de Ordem de Serviço. Os símbolos “C” e “A” presentes na tabela significam, respectivamente, criação do artefato e atualização do artefato.

Tipo de Serviço Artefato	Projeto de Manutenção	Suporte Técnico	Treinamento	Transição Contratual
Especificações de Caso de Uso	C/A			
Especificação Funcional Detalhada	C/A			
Manual do gestor do sistema	C/A		A	A
Manual de operação	C/A	A		A
Manual do usuário	C/A		A	A
Plano de transição contratual				C
Roteiros de atendimento para suporte ao usuário		C		
Relatório de falhas identificadas e corrigidas	C/A	C		
Relatório de nível de serviço	C	C		
Rotinas de integração de dados	C/A			
Rotinas de migração de dados	C/A			

Tabela 1 – Artefatos por Tipo de Serviço.

8.12.7.2. Para O.S. em que o CONTRATANTE optar pela abordagem ágil, os artefatos mínimos a serem entregues por Ordem de Serviço estão relacionados abaixo, podendo o Líder Ágil acrescentar outras documentações e artefatos em

função de fatores constantes do planejamento inicial apresentado pela CONTRATADA:

8.12.7.2.1. Planejamento da Ordem de Serviço, contendo descrição da O.S.; cronograma; APF (Análise de Pontos de Função) inicial; relação da equipe a ser alocada no projeto (time de desenvolvimento);

8.12.7.2.2. Lista de Histórias de Usuários;

8.12.7.2.3. Lista de Entregáveis;

8.12.7.2.4. Backlog do Projeto;

8.12.7.2.5. Arquitetura inicial e final;

8.12.7.2.6. Backlog da Sprint;

8.12.7.2.7. Documento de Visão do Projeto;

8.12.7.2.8. APF da Sprint;

8.12.7.2.9. Riscos do Projeto, tanto identificados quanto priorizados;

8.12.7.2.10. Resposta ao Risco da Sprint;

8.12.7.2.11. Feedback da Sprint;

8.12.7.2.12. Detalhes dos Requisitos;

8.12.7.2.13. Documentos de Integrações;

8.12.7.2.14. Manual do Produto/Projeto;

8.12.7.2.15. Protótipo do Projeto/Produto, conforme definido na reunião inicial.

8.12.8. DAS CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DAS O.S. CONFORME O TIPO DE SERVIÇO

8.12.8.1. ORDEM DE SERVIÇO PARA PLANEJAMENTO INICIAL DO CONTRATO

8.12.8.1.1. O objetivo principal da O.S. tratada neste tópico é produzir o documento Planejamento Inicial do Contrato, o qual deverá conter, dentre outras informações, o planejamento das atividades. O planejamento inicial do Contrato será realizado conjuntamente por CONTRATADA e CONTRATANTE e se dará mediante conferência via telefone ou Internet, com o consequente registro em ata, a ser assinada por todos os participantes.

8.12.8.1.2. Durante a execução contratual, será aberta apenas uma Ordem de Serviço para planejamento inicial do Contrato, e essa Ordem de Serviço não poderá ser estruturada em etapas.

8.12.8.1.3. A Ordem de Serviço de que trata este tópico não possui pagamento associado, uma vez que servirá apenas como instrumento formal para registrar os procedimentos a serem realizados pela CONTRATADA a fim de viabilizar o início da execução contratual.

8.12.8.2. ORDENS DE SERVIÇO PARA SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO

8.12.8.2.1. Durante a execução do Contrato, poderão ser abertas várias Ordens de Serviço para Manutenção. A abertura destes tipos de Ordem de Serviço será conforme necessidade identificada pelo CONTRATANTE, seguindo cada O.S. o estabelecido nos itens pertinentes no tópico 9. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO.

8.12.8.2.2. As O.S. deste tópico poderão ser divididas em etapas, conforme for estabelecido na reunião inicial para definição da O.S.

8.12.8.2.3. Quanto ao gerente de projeto responsável pela O.S, um gerente de projeto da CONTRATADA pode ser responsável por mais de uma O.S. dos tipos referidos neste tópico, desde que consiga realizar adequada e tempestivamente todas as atividades inerentes às O.S. para as quais foi designado. Caso contrário, deverão ser alocados tantos gerentes de projeto quantos forem necessários, conforme avaliação da CONTRATADA, de forma a obter o máximo de paralelização na execução decorrente de tais O.S.

8.12.8.2.4. 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.

8.12.8.2.5. 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.

8.12.8.2.6. 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 no Termo de Referência, inclusive aqueles previstos no documento de processo de software utilizado pelo CONTRATANTE. Caso não sejam definidos, os artefatos a serem entregues deverão ser os estabelecidos no Tópico 9.12.7 deste Termo de Referência, conforme o CONTRATANTE houver optado ou não pela abordagem ágil na respectiva O.S.

8.12.8.3. IDENTIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DE PROJETO MANUTENÇÃO

8.12.8.3.1. PROJETOS TRADICIONAIS

8.12.8.3.1.1. Apoiar o Analista de Produto nas definições de viabilidade técnica do projeto;

8.12.8.3.1.2. Corrigir possíveis problemas que venham a ocorrer durante o fluxo do projeto;

8.12.8.3.1.3. Criar Análise de Pontos de Função.

8.12.8.3.1.4. Independentemente do tipo de projeto, para efeito de Análise de Pontos de Função, devem ser considerados:

8.12.8.3.1.5. IFPUG Versão 4.3.1 ou superior;

8.12.8.3.1.6. SISP Versão 2.3 ou superior;

8.12.8.4. ORDEM DE SERVIÇO PARA TRANSIÇÃO CONTRATUAL

8.12.8.4.1. 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.

8.12.8.4.2. A O.S. de transição contratual possui caráter exclusivo de formalização do processo de transferência de tecnologia e de repasse de conhecimento, definido no tópico Plano de Transição Final, seguindo o disposto no item 9.26.1.9 deste Termo de Referência, não havendo remuneração específica para essa atividade,

por já estar contemplada no rol de atividades da equipe responsável pelo atendimento do Pacote Mensal de Serviços.

8.13. DA ENTREGA

8.13.1. ENTREGA DE SETUP E MIGRAÇÃO

8.13.1.1. A CONTRATADA deverá implementar a Solução de acordo com as fases definidas neste tópico.

8.13.1.2. O prazo total para implantação será de até 10 (dez) meses a contar da data da contratação.

8.13.1.3. O prazo de implantação poderá ser prorrogado a critério exclusivo do CONTRATANTE, de acordo com as necessidades decorrentes da implantação.

8.13.1.4. A participação dos profissionais da CONTRATADA obedecerá aos requisitos técnicos exigidos em cada fase do projeto, onde os melhores perfis técnicos para o atendimento das atividades devem cobrir os seguintes aspectos:

8.13.1.4.1. Estratégia de execução, visão e arquitetura de alto nível;

8.13.1.4.2. Centro de Excelência de Integração e Estratégia de Organização;

8.13.1.4.3. Requerimentos Técnicos e de Negócio;

8.13.1.4.4. Arquitetura e Desenho;

8.13.1.4.5. Teste e Montagem;

8.13.1.4.6. Implantação;

8.13.1.4.7. Transferência de Conhecimento;

8.13.1.4.8. Avaliações contínuas do andamento da Solução.

8.13.1.5. FASE 1 – PLANEJAMENTO

8.13.1.5.1. A CONTRATADA deverá promover reuniões com o CONTRATANTE, nas quais ambos endereçarão os pontos relevantes para compor o planejamento a ser elaborado por aquela (i.e., a CONTRATADA) para execução do Projeto de Implantação.

8.13.1.5.2. A CONTRATADA deverá elaborar a planilha das atividades a desenvolver e construir o cronograma das fases do Projeto de Implantação e dos procedimentos inerentes, submetendo-o à aprovação do CONTRATANTE.

8.13.1.5.3. A CONTRATADA deverá analisar os requisitos necessários para adequações ao negócio do CONTRATANTE, levantar e registrar informações detalhadas, tais como as necessidades de integração, migração ou carga inicial de dados, detalhes relacionados ao ambiente para implementação, testes gerais de infraestrutura do ambiente de instalação, dentre outras atividades necessárias para execução adequada do Projeto de Implantação.

8.13.1.5.4. Após revisar em conjunto com o CONTRATANTE as atividades planejadas para cada fase, a CONTRATADA deve produzir um documento de Gestão de Projeto, contemplando: plano de comunicação, identificação de lacunas para êxito do projeto de implantação, relação de atividades por fase, plano de testes, roteiro de homologação e cronograma detalhado.

8.13.1.5.5. Esta fase estará concluída com a confirmação formal por parte do CONTRATANTE, mediante Termo de Aceite Parcial, quanto a todos os requisitos necessários à execução do Projeto de Implantação.

8.13.1.6. FASE 2 – EXECUÇÃO DA IMPLANTAÇÃO

8.13.1.6.1. A CONTRATADA deve executar o planejamento aprovado pelo CONTRATANTE, com as respectivas evidências de suas entregas, contemplando: implementação de melhorias ou de adaptações para atendimento das necessidades do CONTRATANTE, parametrização, integração, customizações ordinárias, instalação no ambiente de execução definido pelo CONTRATANTE, implementação de carga inicial ou de migração de dados legados, além de disponibilização da Solução para homologação por parte do CONTRATANTE.

8.13.1.6.2. Esta fase estará concluída após a CONTRATADA obter aprovação formal do CONTRATANTE quanto à execução de todas as atividades definidas na FASE 1 – PLANEJAMENTO, inclusive quanto ao êxito da homologação, aprovação esta que deverá ser anexada a Termo de Aceite Parcial.

8.13.1.7. FASE 3 – TREINAMENTO

8.13.1.7.1. Nos últimos 10 dias da Fase 2 e, caso haja mudanças na Solução, ao longo da Fase 3, a CONTRATADA deverá fornecer treinamento aos usuários indicados pelo CONTRATANTE, tanto os da área de TIC quanto os da área de negócio, capacitando-os ao conhecimento dos recursos e funcionalidades da Solução e à sua adequada operacionalização.

8.13.1.7.2. Esta fase estará concluída com a realização do treinamento conforme critérios estabelecidos neste Termo de Referência, com a confirmação formal por parte do CONTRATANTE, mediante Termo de Aceite Parcial.

8.13.1.8. FASE 4 – SUPORTE À IMPLANTAÇÃO (operação assistida)

8.13.1.8.1. A título de operação assistida pelo período de 90 (noventa) dias, a CONTRATADA deve prover suporte à implementação de correções, melhorias ou adaptações a fim de garantir que a Solução atenda de forma adequada aos requisitos técnico-funcionais definidos pelo CONTRATANTE.

8.13.1.8.2. Esta fase estará concluída após aprovação do CONTRATANTE, mediante Termo de Aceite Parcial, formalizando que ao final do período de operação assistida a Solução está atendendo aos requisitos técnico-funcionais definidos pelo CONTRATANTE.

8.13.2. ENTREGA DO PACOTE MENSAL DE SERVIÇOS

8.13.2.1. Mensalmente, a partir do primeiro dia útil após o encerramento do período de apuração, a CONTRATADA deverá entregar ao agente de fiscalização técnica designado pelo CONTRATANTE o Relatório do Pacote Mensal de Serviços sintetizando as atividades do Serviço de Suporte Técnico Especializado (Pacote Mensal de Serviços) que durante o período de apuração foram realizadas pela equipe da CONTRATADA relacionados aos atendimentos, todos com os seus respectivos tempos de atendimentos e os descontos a serem realizados se for o caso, conforme modelo disponível no ADENDO XIII – MODELO DE RELATÓRIO DO PACOTE MENSAL DE SERVIÇOS.

8.13.3. ENTREGA DOS SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO

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

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

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

8.13.3.3.1. Fluxo via SVN: a CONTRATADA entrega o pacote de atualização no diretório disponibilizado pelo CONTRATANTE. Fica a cargo do CONTRATANTE, por meio de seus analistas, a criação da demanda de atualização no ambiente adequado. A CONTRATADA permanece acompanhando todo o andamento da atualização, prestando o devido apoio quando necessário;

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

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

8.13.3.4. A avaliação dos produtos da O.S. será feita pelo CONTRATANTE em relação aos requisitos tratados no Contrato (requisitos de documentação, requisitos tecnológicos e arquiteturais, requisitos de segurança, requisitos de tratamento da O.S. etc.), em relação aos requisitos especificamente considerados na abertura da O.S. (requisitos funcionais e não funcionais) e em relação aos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) estabelecidos no tópico 10. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO.

8.13.3.5. 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 pelo CONTRATANTE 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.

8.13.3.6. O tempo gasto para a avaliação dos produtos da O.S., desde a emissão do Termo de Recebimento Provisório até a emissão do Laudo de Avaliação de O.S. referido no item anterior, não será contabilizado para o cálculo do tempo total de execução do serviço pela CONTRATADA, salvo se constatado que esta agiu de

má-fé, entregando produto que sabidamente não alcançaria os requisitos e Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos no Contrato, nos respectivos instrumentos e na abertura da O.S.

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

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

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

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

8.13.3.8.3. Prejudiquem a qualidade dos artefatos ou do serviço;

8.13.3.8.4. Violam os Níveis Mínimos de Serviço;

8.13.3.8.5. Inviabilizem a utilização do produto ou serviço entregue pela CONTRATADA.

8.13.3.9. O Laudo de avaliação citado no item anterior será emitido em duas vias e assinado pelo preposto da CONTRATADA, pelo gerente de projeto ou analista de sistema responsável por acompanhar a O.S. e pelo responsável da área demandante da O.S. Uma via destina-se à CONTRATADA, autorizando-a a encaminhar o Termo de Recebimento Provisório e o Laudo de Avaliação ao Fiscal Técnico de TI, conforme definido no tópico 20. DO PAGAMENTO.

8.13.3.10. Para Ordem de Serviço em que o CONTRATANTE não tenha feito a opção pela abordagem ágil, 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.

8.13.3.11. Em caso de aceite com ressalva, não será emitido Laudo de Avaliação da O.S., porém a CONTRATADA terá a oportunidade de providenciar as correções necessárias e reapresentar a entrega do respectivo serviço, podendo ser aberto

prazo adicional, caso se demonstre que não seja possível cumprir o prazo inicial de execução. Esse prazo será definido pelo CONTRATANTE no Termo de Recebimento Provisório (ADENDO VIII – MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO), não podendo ser superior a 5% do prazo inicialmente estabelecido para conclusão da O.S. ou etapa ou fase de O.S.

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

8.13.3.13. 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.

8.13.3.14. Para Ordem de Serviço em que o CONTRATANTE não tenha feito a opção pela abordagem ágil, implicará em Rejeição Parcial da Ordem de Serviço ou de etapa ou fase de O.S. a ocorrência de defeitos em relação aos quais não tenha sido providenciada a correção.

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

8.13.3.16. 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.

8.13.3.17. 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.

8.13.3.18. Para Ordem de Serviço em que o CONTRATANTE não tenha feito a opção pela abordagem ágil, haverá rejeição definitiva da O.S. ou etapa ou fase de O.S. em qualquer das situações abaixo:

8.13.3.18.1. Atendimento de O.S. ou etapa ou fase de O.S. rejeitado parcialmente por duas vezes consecutivas;

8.13.3.18.2. 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.).

8.13.3.19. 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.

8.13.3.20. Para Ordem de Serviço em que o CONTRATANTE tenha feito a opção pela abordagem ágil, uma O.S. estará **pronta**, isto é, satisfará as condições mínimas necessárias para fins de pagamento, quando todas as histórias de seus componentes forem entregues e também tiverem sido consideradas prontas, isto é, em um projeto ágil uma funcionalidade pode perpassar mais de uma Sprint e conter várias histórias de usuários prontas e validadas em sprints diferentes, e neste caso a funcionalidade só será considerada para fins de pagamento ao final do ciclo de pagamento em que estiver com todas as suas histórias componentes “prontas”.

8.13.3.21. Desta forma a O.S. deverá satisfazer às seguintes condições para chegar à situação de pronta:

8.13.3.21.1. Funcionalidades codificadas;

8.13.3.21.2. Códigos-fontes revisados (Code Review);

8.13.3.21.3. Testes Unitários aprovados (Unit Tests);

8.13.3.21.4. Testes Funcionais aprovados (manuais ou automatizados);

8.13.3.21.5. Testes Integrados aprovados;

8.13.3.21.6. Artefatos versionados (no Git, por exemplo);

8.13.3.21.7. Produto homologado (geralmente pelo Product Owner).

8.13.3.22. O Líder Ágil e o Analista da Fábrica de Software realizam a validação, através de método previamente acordado na reunião inicial para medir os Pontos de Função executados na entrega em comparação com os estimados no planejamento da Ordem de Serviço. Caso ocorra algum tipo de desacordo entre as partes, prevalecerá a avaliação formalizada pelo fiscal técnico designado pelo CONTRATANTE, com base nos critérios de medição definidos neste Termo de Referência.

8.13.3.23. Independentemente do CONTRATANTE haver ou não feito a opção pela abordagem ágil, o Laudo de avaliação será emitido em duas vias e assinado pelo preposto da CONTRATADA, pelo gerente de projeto ou analista de sistema responsável por acompanhar a O.S. e pelo responsável da área demandante da O.S. Uma via destina-se à CONTRATADA, autorizando-a a encaminhar o Termo de Recebimento Provisório e o Laudo de Avaliação ao Fiscal Técnico de TI, conforme definido no tópico 20. DO PAGAMENTO.

8.13.3.24. Para Ordem de Serviço em que o CONTRATANTE tenha feito a opção pela abordagem ágil, os profissionais alocados no projeto (Time de Desenvolvimento) refinarão em comum acordo com o Proprietário do Produto o conceito de Pronto para a Sprint, cuja definição será descrita no documento de Planejamento do Projeto junto com a relação dos artefatos a serem entregues.

8.13.3.25. No contexto da abordagem ágil, implicará em uma **Ordem de Serviço fracassada** a ocorrência de defeitos, tais como:

8.13.3.25.1. Histórias incompletas;

8.13.3.25.2. Defeitos de funcionamento detectados;

8.13.3.25.3. Documentação não entregue;

8.13.3.25.4. Outras características para refinamento, conforme definidas na reunião inicial.

8.13.3.26. Fracassada a Ordem de Serviço, o CONTRATANTE emitirá o Laudo de Avaliação de Ordem de Serviço, documento no qual deverão ser informados os defeitos verificados por ocasião da avaliação.

8.13.3.27. 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, sobre a qual o CONTRATANTE emitirá um novo Laudo de Avaliação informando se os defeitos detectados foram sanados. Em caso positivo, serão realizados os procedimentos tanto de medição quanto de pagamento dos serviços.

8.13.3.28. Independentemente do CONTRATANTE haver ou não feito a opção pela abordagem ágil, toda rejeição será contabilizada para fins de determinação do nível de serviço observado na execução da O.S. e para aplicação de sanções, conforme o caso.

8.13.3.29. No contexto de fracasso, o tempo consumido pela CONTRATADA com correções dos artefatos da O.S. será contabilizado dentro do prazo originalmente estabelecido para conclusão. Isto é, o fracasso não suspenderá prazo de conclusão nem acrescentará prazo adicional ao definido na abertura da O.S., salvo previsão diversa estabelecida pelo CONTRATANTE no laudo de avaliação.

8.13.3.30. AFERIÇÃO DO CUMPRIMENTO DO PRAZO DE EXECUÇÃO DA ORDEM DE SERVIÇO

8.13.3.30.1. O cumprimento do prazo de execução será aferido pela comparação entre a data de entrega estabelecida na abertura da Ordem de Serviço e a data do mais recente Termo de Recebimento Provisório (associado à O.S. em questão) devidamente assinado.

8.13.3.30.2. Nesse cômputo serão descontados períodos de análise do CONTRATANTE que tenham influenciado no cálculo descrito acima.

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

8.13.3.31. RELATÓRIOS A SEREM ENTREGUES A CADA PERÍODO DE APURAÇÃO FINALIZADO

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

8.13.3.31.1.1. Relatório do Pacote Mensal de Serviços (conforme modelo disponível neste Termo de Referência) listando as atividades desse serviço que, durante o período de apuração, foram realizadas pela equipe da CONTRATADA, cada qual com os seus respectivos tempos de atendimento e o desconto a ser realizado por descumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço, conforme o caso.

8.13.3.31.1.2. Relatório com todas as Ordens de Serviço atendidas pela Fábrica de Software da CONTRATADA e entregues ao CONTRATANTE durante o período de apuração (conforme modelo disponível neste Termo de Referência) com seus respectivos Laudos (nos casos de Ordens de Serviço relacionadas ao Projeto Ágil deverá ser apresentado o Roteiro de Execução da O.S., conforme modelo

disponível neste Termo de Referência) e Termos de Recebimento Provisório assinados e datados.

8.13.3.31.2. A CONTRATADA deverá indicar nos Relatórios os níveis de serviço aferidos e os correspondentes valores de remuneração considerando-se o fator de atendimento do indicador de nível de serviço pertinente, calculado conforme tópico 10 .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) para o período de apuração em questão em relação às atividades elencadas nos relatórios mencionados acima.

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

8.14. MEDIÇÃO DOS SERVIÇOS

8.14.1. Considerando que a Administração Pública deve assegurar que os pagamentos sejam vinculados aos resultados entregues, os serviços prestados pela CONTRATADA serão medidos, avaliados, recebidos e pagos pelo CONTRATANTE conforme as disposições contratuais, dentre as quais, aquelas definidas no Tópico que trata dos Níveis Mínimos de Serviço neste Termo de Referência.

8.14.2. Em razão da determinação no item anterior, caberá ao agente de fiscalização técnica designado pelo CONTRATANTE (fiscal técnico da área de TI e, se for o caso, o fiscal técnico da área demandante), conforme estabelece o item 5 do Artigo 87 do Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará (vide <http://www.banpara.b.br>, menu Banpará) avaliar constantemente a execução do objeto contratual “e sua qualidade, verificando, dentre outros aspectos, o cumprimento dos seus resultados e cronograma, a utilização dos materiais, técnicas e recursos humanos exigidos para a execução dos contratos, devendo determinar a correção de falhas ou faltas por parte da CONTRATADA, bem como informar ao gestor do contrato sobre providências que importem disposição sobre o contrato, com as respectivas justificativas”. Como exemplo, destaca-se que o agente de fiscalização técnica deverá avaliar se houve por parte da CONTRATADA, no período de apuração ou para determinada Ordem de Serviço, o cumprimento dos respectivos níveis mínimos de serviço, conforme definidos neste Termo de Referência. 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.

8.14.3. 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.

8.14.4. Os procedimentos mencionados nos itens anteriores desta Subseção são aplicáveis a todos os serviços de responsabilidade da CONTRATADA descritos neste Termo de Referência.

8.14.5. Para o Pacote Mensal de Serviços, a medição dos serviços será realizada mediante apuração dos níveis de serviço alcançados no atendimento das atividades elencadas no Relatório do Pacote Mensal de Serviços definido neste Termo de Referência.

8.14.6. Para Projetos de Manutenção em que o CONTRATANTE não tenha feito a opção pela abordagem ágil por ocasião da abertura da O.S., 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. Caso o CONTRATANTE tenha feito a opção pela abordagem ágil, essa distribuição se dará conforme definição na respectiva O.S.

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

Tabela 1 – Distribuição de Esforço por Macroatividades do Projeto

8.14.7. Como o produto que se espera como resultado pode ainda não estar definido em sua totalidade no início de um projeto de Manutenção, 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.

8.14.8. Sempre que for usada contagem de Pontos de Função para medição de serviços de Manutenção realizados pela equipe da CONTRATADA responsável pelo Pacote Mensal de Serviços, tal medição será realizada exclusivamente com o intuito de determinar prazos e, se pertinente for, calcular os valores de redução conforme previsto neste Termo de Referência. Por outro lado, quando tais serviços de Manutenção forem realizados pela Fábrica de Software, a contagem de Pontos de Função, além do referido propósito, terá ainda a finalidade precípua de subsidiar a mensuração específica do valor do serviço prestado.

8.14.9. As referências para medição dos projetos de Manutenção serão:

8.14.9.1. Manual de Práticas de Contagem de Pontos de Função Versão 4.3 (CPM 4.3) ou superior, publicado pelo *International Function Point Users Group* (IFPUG), considerado para medida de tamanho funcional em projetos de Manutenção, porém com as devidas ressalvas conforme regras estabelecidas nos demais itens desta Subseção de Medição.

8.14.9.2. Exclusivamente o Item 5 e respectivos subitens, além do item 6.2.1, ambos do Roteiro de Métricas de Software do SISP Versão 2.2, porém com ressalvas, conforme regras estabelecidas nos demais itens desta Subseção de Medição.

8.14.10. Para medição dos projetos de Manutenção Evolutiva, será usada a fórmula descrita abaixo, respeitando-se o disposto no item que trata de Manutenção sobre Componente Interno Reusável 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} é a quantidade de Pontos de Função associada às funcionalidades de Conversão, aplicável quando requisitada no projeto a migração ou a carga inicial de dados ou, ainda, quando, durante o andamento do projeto, forem solicitados relatórios associados à migração desses dados. Exemplos de funcionalidades de conversão incluem: migração ou carga inicial de dados para popular as novas tabelas criadas (Entradas Externas) e os relatórios associados à migração desses dados, caso requisitados pelo usuário (Saídas Externas ou Consultas Externas) no decorrer do projeto. Assim, dados carregados em um processo de migração não devem ser contados como Arquivos de Interface Externa.

8.14.11. 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.

8.14.12. Será utilizada a fórmula abaixo para medição de projetos de Manutenção Adaptativa associados exclusivamente a requisitos não funcionais, desde que tais projetos não sejam passíveis de atendimento pelo Pacote Mensal de Serviços:

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

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.

8.14.13. 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 deflator previsto para alteração de funcionalidades, conforme disposto no item que trata de projetos de Manutenção Evolutiva. 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.

8.14.14. 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.

8.14.15. 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).

8.15. DO RECEBIMENTO DO OBJETO

8.15.1. No contexto deste Termo de Referência, define-se “recebimento provisório” conforme estabelece o item 1, alínea “a”, do Artigo 88 do Regulamento de

Licitações e Contratos do Banpará , ou seja, recebimento provisório é aquele que o CONTRATANTE realiza “no caso de aquisição de equipamentos e outros objetos em que seja necessário, para sua avaliação, que a posse dos mesmos seja transferida ao Banpará, sem representar qualquer tipo de aceite ou consideração sobre o adimplemento das obrigações pelo contratado”.

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

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

8.15.4. 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.

8.15.5. 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.

8.15.6. 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.

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

8.16. DO PAGAMENTO

8.16.1. Após medição, avaliação e aprovação do CONTRATANTE conforme condições contratuais, os serviços realizados pela CONTRATADA serão pagos mediante Faturas/Notas Fiscais relativas aos serviços e respectivas fases e/ou etapas efetivamente concluídos no período de apuração em questão e conforme os níveis de serviço apurados pelo agente de fiscalização do CONTRATANTE por ocasião do recebimento parcial e/ou definitivo, isto é, conforme o respectivo fator de atendimento relacionado aos níveis de serviço previstos no tópico 9. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO, sendo que:

8.16.1.1. As Notas Fiscais/Faturas de que trata o item anterior 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.

8.16.2. A emissão de Notas Fiscais/Faturas para cada fase do serviço de **Setup e Migração** poderá ser feita pela CONTRATADA assim que houver a emissão dos respectivos Termos de Recebimento Parcial por parte do agente de fiscalização do CONTRATANTE, conforme critérios definidos no tópico deste Termo de Referência que trata de Setup e Migração, respeitados os percentuais definidos para cada fase, conforme quadro abaixo.

IMPLANTAÇÃO – VALOR E CRONOGRAMA DE PAGAMENTO			
SERVIÇO	VALOR ÚNICO	FORMA DE PAGAMENTO	
		DESCRIÇÃO	PERCENTUAL A SER PAGO
IMPLANTAÇÃO	R\$	Fase 1 – Planejamento	5%
		Fase 2 – Execução da Implantação	55%
		Fase 3 – Treinamento	15%
		Fase 4 – Suporte à Implantação (operação assistida)	25%
TOTAL PAGO AO FINAL DA FASE DE IMPLANTAÇÃO			100%

8.16.3. Relativamente ao serviço de Setup e Migração, com base nos itens anteriores, a empresa licitante deverá apresentar na cotação de preços o valor total único a ser pago conforme cronograma de pagamento no quadro imediatamente acima.

8.16.4. Para o **Pacote Mensal de Serviços**, desde que as solicitações do CONTRATANTE tenham sido efetivamente atendidas no período de apuração em questão, será realizado pagamento mensal fixo, considerando-se o cenário em que a CONTRATADA tenha cumprido os respectivos níveis mínimos de serviço, conforme critérios de medição definidos neste Termo de Referência. Havendo descumprimento desses níveis mínimos de serviço, o valor mensal correspondente ao Pacote Mensal de Serviços será abatido por valores de redução calculados conforme referidas condições.

8.16.5. Para os serviços de **Treinamento Extra**, o aceite formal se dará por meio de Termo de Recebimento Parcial devidamente assinado por profissional designado pelo CONTRATANTE atestando a execução do serviço demandado, respeitando-se as demais determinações do instrumento de contrato, do qual este Termo de Referência é parte integrante. Neste caso, o Termo de Recebimento Parcial deverá ser entregue se o treinamento houver sido eficaz, alcançando o objetivo de deixar os funcionários indicados pelo CONTRATANTE devidamente capacitados no uso dos recursos da Solução, no âmbito de suas atividades. Não sendo satisfatório, o treinamento deverá ser fornecido novamente pela CONTRATADA sem ônus adicional, isto é, de modo que o CONTRATANTE não pagará por treinamentos ineficazes, mas tão somente pelos treinamentos bem-sucedidos.

8.16.6. Para os serviços de **Manutenção**, no caso de atendimentos de Ordens de Serviço pela Fábrica de Software da CONTRATADA, o aceite formal se dará por meio de Termo de Recebimento Parcial devidamente assinado por profissional designado pelo CONTRATANTE atestando a execução do serviço demandado na

respectiva O.S. (ou etapa ou fase de O.S.), respeitando-se as demais determinações do instrumento de contrato, do qual este Termo de Referência é parte integrante. Neste caso, o Termo de Recebimento Parcial deverá, por exemplo, informar o esforço em Pontos de Função, nos termos das definições de medição de serviços conforme constam neste Termo de Referência, além de elencar artefatos entregues, serviços prestados e demais requisitos previstos na abertura ou na aprovação do planejamento da O.S., bem como deverá indicar os níveis de serviço aferidos e os correspondentes valores de remuneração considerando-se o fator de atendimento do indicador de nível de serviço pertinente.

8.16.7. Mensalmente, ao final do período de apuração, a CONTRATADA deverá emitir os relatórios conforme descrito no tópico deste Termo de Referência que trata dos RELATÓRIOS A SEREM ENTREGUES A CADA PERÍODO DE APURAÇÃO FINALIZADO:

8.16.7.1. Relatório de Serviços sintetizando neste as atividades do Pacote Mensal de Serviços que, durante o período de apuração, foram realizadas pela equipe da CONTRATADA;

8.16.7.2. Relatório com todas as Ordens de Serviço atendidas pela Fábrica de Software entregues ao CONTRATANTE durante o período de apuração com seus respectivos Laudos e Termos de Recebimento Provisórios assinados e datados.

8.16.8. A CONTRATADA deverá indicar no Relatório os níveis de serviço aferidos e os correspondentes valores de remuneração considerando-se o fator de atendimento do indicador de nível de serviço pertinente, calculado conforme este Termo de Referência, 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 da CONTRATADA para o período de apuração em questão.

8.16.9. A partir do dia em que os Relatórios forem entregues ao agente de fiscalização designado pelo CONTRATANTE, começará a ser contado o prazo para Recebimento Provisório, conforme item deste Termo de Referência que trata DO RECEBIMENTO DO OBJETO.

8.16.10. Caso identifique divergência nas informações apresentadas nos Termos de Recebimento ou caso verifique o descumprimento de outras obrigações contratuais por parte da CONTRATADA, o agente de fiscalização designado pelo CONTRATANTE deve comunicar ao preposto da CONTRATADA, indicando, expressamente, o que deve ser corrigido e o prazo máximo para a correção, bem como deverá solicitar, se for o caso, a emissão de novos Termos de Recebimento. A cada reapresentação dos documentos, abrem-se novamente os prazos para Recebimento Provisório e para Recebimento Parcial, conforme fluxo descrito no item anterior, podendo tais prazos — apenas nesta hipótese de correção — ser reduzidos à metade, se houver anuência do CONTRATANTE.

8.16.11. Para todo e qualquer serviço ou conjunto de serviços em que houver descumprimento de níveis mínimos de serviço, a respectiva Nota Fiscal/Fatura emitida pela CONTRATADA deverá apresentar o valor final já abatido pelos valores de redução apurados e com a discriminação destes.

8.16.12. 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, para todo o grupo de serviços, conforme o caso. Em razão disso, essa Nota Fiscal/Fatura não poderá ser paga caso o profissional designado pelo CONTRATANTE identifique divergência em relação à respectiva Ordem de Serviço.

8.16.13. 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.

8.16.14. É permitido ao CONTRATANTE descontar dos créditos da CONTRATADA qualquer valor relativo a multas, ressarcimentos e indenizações, sempre observado o contraditório e a ampla defesa.

8.16.15. Todo e qualquer prejuízo ou responsabilidade, inclusive perante o Judiciário e órgãos administrativos, atribuídos ao CONTRATANTE, oriundos de problemas na execução do contrato por ato da CONTRATADA, serão repassados a esta e deduzidos do pagamento realizado pelo CONTRATANTE, independentemente de comunicação ou interpelação judicial ou extrajudicial.

8.17. COMUNICAÇÃO ENTRE CONTRATANTE E CONTRATADA

8.17.1. Este tópico trata dos meios de comunicação disponíveis e aceitáveis, entre CONTRATANTE e CONTRATADA, que serão utilizados para todos os eventos de comunicação que vierem a ocorrer entre os contraentes, salvo nos casos de solicitação de serviços, para os quais deve ser seguida a forma estabelecida nos tópicos anteriores deste Termo de Referência.

8.17.2. Para os eventos de comunicação pertinentes ao Contrato, conforme tratados no presente tópico, seja 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.

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

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

8.17.5. Não serão considerados mecanismos formais de comunicação entre CONTRATANTE e CONTRATADA os fóruns de debate e discussão ou outros ambientes de colaboração, envio e troca de mensagens por meio de telefones móveis (SMS), contatos telefônicos e/ou verbais, entre outros que sejam caracterizados pela informalidade. No entanto, estes podem ser utilizados para

interação entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, com o objetivo de abreviar o tempo na troca de informações, mediante posterior formalização, se for o caso. Todavia, desde que formalmente acordado, as referidas partes poderão eleger outros mecanismos formais de comunicação.

8.18. REUNIÕES ENTRE CONTRATANTE E CONTRATADA

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

8.18.2. Na Reunião de Abertura do Contrato, a CONTRATADA informará ao CONTRATANTE os endereços de e-mail e os números de telefone que deverão ser utilizados para acionamento da equipe responsável pelas atividades e 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.

8.18.3. A presente contratação prevê ainda a realização de reuniões ordinárias, realizadas periodicamente entre CONTRATANTE e CONTRATADA via conferência por telefone ou Internet, para acompanhamento dos serviços e planejamento de ações, com periodicidade mensal, salvo se o gestor do Contrato optar por outro período superior a um mês. Nessas reuniões, a CONTRATADA deve apresentar os resultados obtidos no período anterior em relação aos níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência e, conforme a necessidade, propor ações de melhoria, as quais serão discutidas e avaliadas pelo CONTRATANTE.

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

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

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

8.19. DA GESTÃO DO CICLO DE VIDA DA SOLUÇÃO

8.19.1. O objeto da contratação representa, em última análise, a disponibilização de um serviço contínuo, amparado no uso de tecnologia da informação, essencial

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

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

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

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

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

8.19.6. DESENHO - GERENCIAMENTO DA DISPONIBILIDADE

8.19.6.1. O Gerenciamento da Disponibilidade visa garantir que o nível de disponibilidade entregue durante o desenvolvimento de novas funcionalidades seja igual ou superior aos níveis mínimos de serviço estabelecidos pelo CONTRATANTE.

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

8.19.7. DESENHO - GERENCIAMENTO DA CAPACIDADE

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

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

8.19.7.2.1. Tempo de resposta das transações de negócio;

8.19.7.2.2. Tempo de execução das rotinas batch, se houver;

8.19.7.2.3. Estatística sobre recuperação de erros e procedimentos de reinício;

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

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

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

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

8.19.8. DESENHO - GERENCIAMENTO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

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

8.19.9. DESENHO - GERENCIAMENTO DA CONTINUIDADE DE SERVIÇO

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

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

8.19.10. TRANSIÇÃO PARA PRODUÇÃO - GERENCIAMENTO DE MUDANÇA

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

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

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

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

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

8.19.11. TRANSIÇÃO PARA PRODUÇÃO - GERENCIAMENTO DA CONFIGURAÇÃO E DE ATIVO DE SERVIÇO

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

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

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

8.19.11.4. Toda a infraestrutura tecnológica implantada, implementada, provida ou instalada pela CONTRATADA deverá ser documentada de acordo com os requisitos de documentação indicados neste termo de referência.

8.19.12. TRANSIÇÃO PARA PRODUÇÃO – GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO

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

8.19.12.2. Deve a CONTRATADA criar procedimento que permita rastrear, para todos os componentes colocados em produção, a sequência de aprovações que resultou em sua colocação em produção.

8.19.13. TRANSIÇÃO PARA PRODUÇÃO – VALIDAÇÃO E TESTE DE SERVIÇO

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

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

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

8.19.14. OPERAÇÃO - GERENCIAMENTO DE EVENTO

8.19.14.1. A Solução deve possuir funcionalidade para registrar eventos na forma de log.

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

8.19.14.3. Ao desenvolver novas funcionalidades e realizar reparos no legado já existente, a CONTRATADA deve realizar correlacionamento entre eventos, determinar a ação de controle apropriada e gerar alertas, quando necessário. Devem ser tratados tanto os eventos referentes à Solução, quanto os referentes aos softwares de apoio (no caso destes últimos, quando for no contexto de sua interação com a Solução).

8.19.14.4. Logs de todos os eventos devem ser mantidos disponíveis para consulta por meio de interface específica já existente ou criada, quando necessário.

8.19.15. OPERAÇÃO - GERENCIAMENTO DE INCIDENTE

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

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

8.19.16. OPERAÇÃO - GERENCIAMENTO DE ACESSO

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

8.20. TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO E TECNOLOGIA

8.20.1. Esta seção é aplicável nas seguintes situações:

8.20.1.1. Falência da CONTRATADA;

8.20.1.2. Dissolução da CONTRATADA;

8.20.1.3. Incorporação da CONTRATADA por outra empresa, com a decisão pela descontinuidade do sistema;

8.20.1.4. Fusão da CONTRATADA com outra empresa, com a decisão pela descontinuidade do sistema.

8.20.2. As situações previstas no item anterior implicam em risco operacional vital para a continuidade do negócio do CONTRATANTE, haja vista que a descontinuidade da Solução licenciada impede a manutenibilidade do negócio atendido pelo objeto e acarreta gravíssimos prejuízos, tangíveis e intangíveis, para o CONTRATANTE, incluindo perdas financeiras, de clientes, maculação de sua imagem diante da opinião pública, Sistema Financeiro Nacional, parceiros e investidores.

8.20.3. As situações previstas no presente tópico implicarão na rescisão unilateral do contrato, hipótese em que o CONTRATANTE poderá realizar a assunção imediata do software objeto do contrato, mediante indenização feita à CONTRATADA, com base no tamanho funcional original do software. O tamanho funcional original corresponde ao estado da Solução antes de todas as alterações

realizadas durante a vigência contratual, como customizações, parametrizações, atualizações corretivas, atualizações oriundas de demandas legais, dentre outras alterações. Tais alterações já terão sido pagas pelo CONTRATANTE ao longo de toda a execução contratual por meio do projeto de implantação (Setup e Migração) dos projetos de customização e das licenças mensais. O pagamento indenizatório citado neste item deve ser realizado após o cumprimento das atividades previstas nesta Seção.

8.20.4. O CONTRATANTE poderá se utilizar dos programas fontes e da documentação necessária exclusivamente para manter a Solução licenciada em perfeito funcionamento, sendo proibida a sua cessão total ou parcial a terceiros ou sua disseminação por qualquer meio que seja.

8.20.5. A CONTRATADA deve promover transição contratual e repassar para o CONTRATANTE todos os dados, documentação, fontes e conhecimento sobre a utilização, operação, sustentação e manutenção evolutiva da Solução.

8.20.6. A transição contratual e repasse de conhecimento deve ser precedida de apresentação, pela CONTRATADA, de planejamento das atividades de transição e plano instrucional do repasse de conhecimento.

8.20.7. A transferência tecnológica envolve o fornecimento de toda a documentação dos sistemas, incluindo a de hardware e software, fonte de sistemas (última versão enviada para produção, itens homologados e itens faturados), configuração de ambiente para continuidade dos trabalhos de sustentação, instaladores bem como procedimentos rotineiros ou outros previstos para manter o pleno funcionamento, instalação ou restauração de quaisquer estruturas sistêmicas integrantes da Solução.

8.20.8. Ao final da transferência, os técnicos do CONTRATANTE deverão estar capacitados para realizar a instalação, a manutenção e a evolução das funcionalidades do sistema.

8.20.9. A transferência tecnológica deve ser tratada como uma Ordem de Serviço específica para este fim, distinta das demandas de manutenção.

8.20.10. A transferência tecnológica é item inerente ao contrato. Diante disso, a O.S. citada no item anterior tem o caráter exclusivo de formalização do processo de transferência, não devendo gerar ônus financeiro algum ao CONTRATANTE.

8.20.11. Não é item de transferência tecnológica o treinamento ou esclarecimento de tecnologias que se entendem inerentes ao receptor das informações, excluindo-se as tecnologias proprietárias quando isto não violar Lei de Direitos Autorais.

8.21. DO PLANO DE TRANSIÇÃO DE SERVIÇOS

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

8.21.2. TRANSIÇÃO INICIAL DO CONTRATO

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

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

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

8.21.3. PLANO DE TRANSIÇÃO

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

8.21.3.1.1. Identificação dos profissionais da CONTRATADA envolvidos na transição, seus papéis e responsabilidades;

8.21.3.1.2. Cronograma identificando as tarefas, recursos e marcos de referência;

8.21.3.1.3. Estrutura e atividades de gerenciamento da transição, as regras propostas de relacionamento da CONTRATADA com o CONTRATANTE e com a atual prestadora de serviços, e os níveis de serviços propostos.

8.21.3.1.4. Plano de gerenciamento de riscos, de contingência e de acompanhamento da transição;

8.21.3.1.5. Estratégia de recuperação da documentação e/ou atualização da documentação dos sistemas/projetos, quando for o caso;

8.21.3.1.6. Descrição de como se dará a customização de seus processos, metodologias, ferramentas e fluxo de atendimento durante a transição;

8.21.3.1.7. Disponibilização de ferramentas de acompanhamento do processo de transição pelo CONTRATANTE, em todas as suas fases;

8.21.3.1.8. Solicitação do cadastramento e regularização dos acessos lógicos dos profissionais da CONTRATADA aos ambientes do CONTRATANTE, com as devidas permissões de acessos e perfis de usuário adequados aos serviços, antes da emissão do Termo de Compromisso de Confidencialidade.

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

8.21.3.3. A aplicação dos fatores de níveis mínimos de serviço previstos neste Termo de Referência, bem como as respectivas sanções administrativas, ocorrerá somente após a conclusão do Plano de Transição, mesmo que haja prorrogação de prazo, não estando dispensada, contudo, a apuração dos indicadores de níveis de serviço durante este período.

8.21.3.4. TRANSIÇÃO FINAL DO CONTRATO

8.21.3.4.1. A transferência de todo conhecimento adquirido ou desenvolvido, bem como toda informação produzida e/ou utilizada para a execução dos serviços contratados deverão ser disponibilizadas por meio de um Plano de Transição Final do Contrato, endereçando todas as atividades necessárias para a completa transição.

8.21.3.4.2. O Plano de Transição Final do Contrato deverá ser entregue pela CONTRATADA no prazo de 1 (um) mês antes do término da vigência do contrato, ou a qualquer tempo, por solicitação do CONTRATANTE, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias corridos.

8.21.3.4.3. O plano deverá identificar todos os compromissos, projetos, papéis, responsabilidades, artefatos, tarefas, data de início e prazo da transição, bem como todos os envolvidos com a transição, e ter a aprovação formal do CONTRATANTE.

8.21.3.4.4. Será de inteira responsabilidade da CONTRATADA a execução do Plano de Transição Final do Contrato, bem como a garantia do repasse bem-sucedido de todas as informações necessárias para a continuidade dos serviços pelo CONTRATANTE ou empresa por este designada.

8.21.3.4.5. Durante o tempo requerido para desenvolver e executar o Plano de Transição Final do Contrato, a CONTRATADA deve se responsabilizar pelo esforço que necessite dedicar à tarefa para completar a transição, sem custo adicional para o CONTRATANTE, por se tratar de atividade contemplada no Pacote Mensal de Serviços.

9. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

9.1. 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.

9.2. 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 de que necessita, a fim de garantir aos clientes do CONTRATANTE o funcionamento constante de seus serviços, com qualidade. Neste sentido:

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

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

9.3. 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 documento.

9.4. Para efeito de aplicação do fator de atendimento tratado neste Documento, considera-se para o valor final da O.S. (ou da etapa ou da fase de O.S.) a última estimativa ou a última medição devidamente aprovada pelo CONTRATANTE, a que for mais recente, ou ainda a contagem realizada exclusivamente pelo

CONTRATANTE, caso a contagem estimativa ou a medição realizada pela CONTRATADA não tenha sido aprovada. Em quaisquer dessas hipóteses, consideram-se apenas as etapas ou fases em apuração.

9.5. No contexto no item anterior, o valor obtido para a O.S. ou etapa ou fase de O.S. deverá ser multiplicado pelo fator de atendimento do nível de serviço, de forma que esse resultado corresponderá ao valor final a ser pago pela Ordem de Serviço (ou etapa ou fase de O.S.). A aplicação desse fator, por O.S. ou etapa ou fase de O.S., deve ser feita conforme apresentado na “Tabela 1 – Resumo da aplicação do fator de atendimento da O.S., etapa ou fase de O.S.”.

9.6. Os fatores de impacto deixarão de ter seu valor atualizado a partir do momento em 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.

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

Tipo de O.S.	Aplicação do fator de atendimento da O.S., etapa ou fase de O.S.
Manutenção realizada pela Fábrica de Software	Os fatores de impacto e NMS são os definidos na tabela a seguir, 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 subsequente.

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

9.8. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO PARA TODOS OS TIPOS DE ORDEM DE SERVIÇO

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

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

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

9.9. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO PARA O.S. ATENDIDA PELA FÁBRICA DA SOFTWARE

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

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

9.10. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO PARA O.S. DE MANUTENÇÃO (EXCETO CORRETIVA) ATENDIDA PELA EQUIPE DA CONTRATADA RESPONSÁVEL PELO ATENDIMENTO DO PACOTE MENSAL DE SERVIÇOS

Tamanho do Projeto em Pontos de Função	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
> 3 e <= 4	1	2	11
> 4 e <= 5	1	2	14
> 5 e <= 6	1	3	18
> 6 e <= 7	1	3	21
> 7 e <= 8	1	3	25
> 8 e <= 9	1	3	28
> 9 e <= 10	1	3	32
> 10 e <= 11	1	3	35
> 11 e <= 12	1	3	49

Tabela 4 – Prazos para O.S. atendida pela equipe responsável pelo atendimento do pacote de serviços

9.11. ATENDIMENTOS PERTINENTES AOS SERVIÇOS DO PACOTE MENSAL DE SERVIÇOS

9.11.1. Os serviços pertinentes ao Pacote Mensal de Serviços serão classificados em níveis de severidade, os quais serão atribuídos pelo CONTRATANTE conforme os seguintes os níveis:

9.11.1.1. Nível 1 – Prioridade Alta: Nível de Severidade Grave

9.11.1.1.1. Este nível se aplica a falhas na Solução 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 módulo integrante da Solução, ou ainda que inviabilizem o cumprimento de repasses de informações legais.

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

9.11.1.2. Nível 2 – Prioridade Média: Nível de Severidade Médio

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

9.11.1.2.2. O prazo para a CONTRATADA disponibilizar a solução de contorno é de até 2 (dois) dias úteis, contados a partir da data da abertura do chamado técnico. E o prazo para a CONTRATADA disponibilizar a solução definitiva é de até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data da abertura do chamado técnico.

9.11.1.3. Nível 3 – Prioridade Baixa: Nível de Severidade Leve

9.11.1.3.1. Esta classificação é aplicada a requisições e a falhas, sendo que, para o caso de falhas na Solução, consideram-se apenas aquelas que não se enquadrem nas condições descritas em algum dos dois níveis mencionados anteriormente.

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

9.11.1.3.3. Em caso de requisição comum, isto é, aquela que não se enquadre na condição do item 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.

9.11.1.3.4. 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.

9.11.2. Para o atendimento de qualquer demanda pertinente ao Pacote Mensal de Serviços, serão considerados os prazos definidos neste Termo de Referência, com base nos quais serão aplicados os fatores de impacto (FI) discriminados nas Tabelas 4, 5, 6 e 7, a seguir, os quais incidirão sobre o valor do Pacote Mensal de Serviços a ser pago no período de apuração pertinente.

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

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

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

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

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

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

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

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

9.12. A cada 4 (quatro) meses de vigência do Contrato será efetuada a avaliação dos limites em vigor para os indicadores de níveis de serviço. Caso seja identificada a necessidade de alteração dos limites de desempenho, estes poderão ser modificados em comum acordo entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA.

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

9.14. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO PARA SOBREAVISO

9.14.1. Em razão de haver itens no Pacote Mensal de Serviços que poderão ser acionados em regime de Sobreaviso, o valor final do Pacote Mensal de Serviços 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 nos itens anteriores, 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 Pacote Mensal de Serviços na forma definida nos próximos itens.

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	0,015

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

9.15. 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 para cálculo de fator de impacto de sobreaviso.

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

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

Onde:

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

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

FI_{sob}: Este termo é calculado conforme critério apresentado nos itens anteriores para Fator de Impacto de Sobreaviso.

$\sum FI$: Este termo corresponde ao somatório dos fatores de impacto de todas as demandas que sofreram atraso dentro do período de apuração, calculados conforme Tabelas 4, 5, 6, e 7;

$\sum FI_{man}$: Somatório dos Fatores de Impacto obtidos pelas Tabelas 2 e 4.

10. REQUISITOS DE HABILITAÇÃO

10.1. ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

10.1.1. A empresa licitante convocada pela comissão de licitação do CONTRATANTE para a fase de habilitação deverá apresentar atestado de capacidade técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que tal empresa tenha fornecido licença de software como solução para atendimento de processos de negócio pertinentes a renda fixa, controle de lastro e swap, com características técnicas e complexidade similares ao objeto especificado neste Termo de Referência, e que tenha realizado atendimentos de suporte técnico sobre tal solução, observando o quantitativo mínimo de 25% para os itens 02 e 03 objeto dessa contratação, conforme características descritas no item 1.1 e no item 7 deste Termo de Referência, informando o período e o local da prestação dos serviços. Caso seja necessário, a LICITANTE poderá apresentar mais de um atestado, a fim de comprovar a capacidade nas tecnologias.

10.2. DOS CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE

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

10.3. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

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

10.3.1.1. Certidão negativa de efeitos sobre falência, expedida pelo cartório distribuidor da comarca da sede da pessoa jurídica.

a) A certidão somente será aceita com o prazo máximo de 90 (noventa) dias, contados da data de sua emissão.

10.3.1.2. 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 2003/2021 da RFB e alterações, apresentarão documentos extraído do Sistema Público de Escrituração Digital – SPED na seguinte forma:

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

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

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

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

10.3.1.4. Na habilitação econômico-financeira, a Licitante deverá apresentar Índices de Liquidez Corrente (LC), de Liquidez Geral (LG) e de Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um):

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

ATIVO CIRCULANTE

LC = -----

PASSIVO CIRCULANTE

ATIVO CIRCULANTE + REALIZÁVEL A LONGO PRAZO

LG = -----

PASSIVO CIRCULANTE + EXIGÍVEL A LONGO PRAZO

ATIVO TOTAL

SG = -----

PASSIVO CIRCULANTE + EXIGÍVEL A LONGO PRAZO

b) 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.

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

10.4. VISITA TÉCNICA

10.4.1. Não se aplica a este processo.

10.5. DAS AMOSTRAS OU PROVA DE CONCEITO

10.5.1. Não se aplica a este processo.

11. DAS CONDIÇÕES DE CONTRATAÇÃO

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

11.2. Deverá apresentar os documentos comprobatórios que foram exigidos dos licitantes na qualificação técnica (fase de habilitação), bem como demais exigências legais.

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

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

11.5. O prazo previsto para assinatura poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração.

11.6. Previamente à contratação, a Administração realizará consulta online ao SICAF, para identificar possível proibição de contratar com o Poder Público e verificar a manutenção das condições de habilitação, nos termos do artigo 30, da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 3, de 26 de abril de 2018, cujos resultados serão anexados aos autos do processo.

11.7. Na hipótese de irregularidade do registro no SICAF, o adjudicatário deverá regularizar a sua situação perante o cadastro no prazo de até 05 (cinco) dias, sob pena de aplicação das penalidades previstas neste Termo de Referência, Edital e Anexos.

11.8. Se o adjudicatário, no ato da assinatura do Termo de Contrato não comprovar que mantém as condições de habilitação, ou quando, injustificadamente, recusar-se à assinatura, poderá ser convocado outro Licitante, desde que respeitada a ordem de classificação, para, após a verificação da aceitabilidade da proposta, negociação e comprovados os requisitos de habilitação, celebrar a contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital e das demais cominações legais

12. DA GARANTIA

12.1. DA GARANTIA CONTRATUAL

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

12.1.13. Será considerada extinta a garantia:

- a) Com a devolução da apólice, carta de fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do CONTRATANTE, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato;
- b) No término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros.

12.1.14. A perda da garantia em favor do CONTRATANTE, por inadimplemento das obrigações contratuais, far-se-á de pleno direito, independentemente de qualquer procedimento judicial ou extrajudicial e sem prejuízo das demais sanções previstas no contrato.

12.2. DA GARANTIA DO OBJETO

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

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

requisitos especificamente considerados na abertura da OS e dos níveis de serviço estabelecidos.

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

13. VIGÊNCIA DO CONTRATO E ÍNDICE DE REAJUSTE

13.1. Para o fiel cumprimento das obrigações, será lavrado instrumento de Contrato a ser celebrado entre as partes, CONTRATANTE e CONTRATADA, com vigência de **36 (trinta e seis) meses**, prorrogável até o limite da lei, conforme reza o artigo 71 Lei Federal nº 13.303, de 30 de junho de 2016.

13.2. Os valores contratados serão reajustados anualmente, a contar da data da proposta, 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.

14. OBRIGAÇÕES DAS PARTES

14.1. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

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

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

14.1.3. Convocar a CONTRATADA a participar das reuniões.

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

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

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

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

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

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

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

14.1.11. Fornecer a infraestrutura necessária de TI e os softwares de apoio sob sua responsabilidade para a adequada execução do contrato.

14.1.12. Recusar recebimento de qualquer bem ou serviço que estiver em desacordo com as condições e as especificações estabelecidas no contrato, chamado técnico e nas O.S.

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

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

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

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

14.2. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

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

14.2.2. Manter a Solução atualizada e em conformidade com todos os dispositivos legais pertinentes ao negócio, por iniciativa própria, isto é, sem a necessidade de ser demandado pelo CONTRATANTE.

14.2.3. Cumprir os prazos e obrigações estabelecidos no Edital (composto de Termo de Referência e adendos ou anexos).

14.2.4. Nomear coordenador/preposto do contrato para representá-la durante o período de vigência contratual.

14.2.5. Prestar os serviços no prazo, quantidade e especificações solicitadas conforme as características descritas na sua proposta e no Edital.

14.2.6. Observar as normas e procedimentos internos do CONTRATANTE no que se refere à segurança (Política de Segurança) e sigilo dos dados manuseados, bem como no que é pertinente à documentação, sobre os quais se obriga a dar ciência a seus funcionários que tiverem acesso às dependências do CONTRATANTE e aos que possuem acesso remoto.

14.2.7. Observar todas as normas e procedimentos internos do CONTRATANTE, os quais poderão ser atualizados a qualquer momento pelo CONTRATANTE.

14.2.8. Colocar nos prazos contratados os profissionais à disposição do CONTRATANTE para execução dos serviços.

14.2.9. Disponibilizar ao CONTRATANTE e manter atualizada a informação acerca do profissional que atuará no projeto em contato direto com o CONTRATANTE, incluindo CPF, perfil profissional, papel no projeto, acompanhada dos respectivos comprovantes de qualificação técnica.

14.2.10. Manter os profissionais devidamente identificados por meio de crachá, quando em trabalho nas dependências do CONTRATANTE. 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.

14.2.11. Dar conhecimento a todos os profissionais que venham a prestar serviços relacionados ao objeto contratado, acerca dos processos de trabalho, políticas e normas internas do CONTRATANTE, bem como zelar pela observância de tais instrumentos.

14.2.12. Cuidar para que o Coordenador do Contrato mantenha permanente contato com a unidade responsável pela fiscalização do contrato, adotando as providências requeridas à execução dos serviços pela CONTRATADA, e comande, coordene e controle a execução dos serviços contratados.

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

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

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

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

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

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

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

14.2.20. Não subcontratar a execução dos serviços objeto desta contratação.

14.2.21. Não veicular publicidade acerca do contrato, salvo se houver prévia autorização do CONTRATANTE.

14.2.22. Observar os prazos apresentados nos cronogramas de execução dos serviços, bem como os prazos de entrega dos cronogramas em si.

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

14.2.24. Fornecer ao CONTRATANTE, no ato da homologação dos serviços, os Manuais de Usuário, Técnico e Operacional (Produção), podendo conter os

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

14.2.25. A homologação da Solução será vinculada à entrega dos Manuais Técnicos, de usuário e de produção escritos na Língua Portuguesa.

14.2.26. Manter sempre atualizados os manuais técnicos, de usuário e de produção, quando qualquer dos sistemas integrantes da Solução Objeto deste contrato sofrer alguma alteração.

14.2.27. Manter durante o curso do contrato, e após o seu término, o mais completo e absoluto sigilo com relação a toda informação de qualquer natureza referente às atividades do CONTRATANTE, das quais venha a ter conhecimento ou às quais venha a ter acesso por força do cumprimento do contrato, não podendo sob qualquer pretexto, utilizá-las para si, invocar, revelar, reproduzir ou delas dar conhecimento a terceiros, responsabilizando-se em caso de descumprimento da obrigação assumida por eventuais perdas e danos e sujeitando-se às cominações legais, nos termos da Lei 4.595 de 31/12/1964 e demais leis, permitindo, ainda, que o CONTRATANTE, a qualquer tempo, fiscalize o seu uso.

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

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

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

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

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

14.2.33. Não ceder ou dar em garantia, a qualquer título, no todo ou em parte, os créditos de qualquer natureza, decorrentes ou oriundos deste contrato, salvo com autorização prévia e por escrito do CONTRATANTE.

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

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

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

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

14.2.38. Atualizar as versões de documentos e demais artefatos produzidos a cada alteração nos sistemas objeto deste Termo de Referência, disponibilizando a documentação pertinente ao CONTRATANTE.

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

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

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

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

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

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

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

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

14.2.47. Observar e adequar a Solução Objeto deste documento às evoluções tecnológicas realizadas pelo CONTRATANTE ou CONTRATADA nos sistemas operacionais que abrigam as soluções, sem ônus algum ao CONTRATANTE.

15. DA MATRIZ DE RISCO

Riscos	Definição	Alocação	Impacto	Probabilidade	Mitigação
Ausência de plano ou estratégia de Continuidade de Negócios para garantir alta disponibilidade ao serviço contratado	No decorrer do contrato pode ocorrer interrupção dos serviços e a contratada não dispor de um plano de continuidade de negócio atualizado para garantir a continuidade do negócio.	Contratada	Baixo	Remota	Aplicar as sanções administrativas previstas no contrato
Atraso na entrega do objeto contratado	Pode ocorrer atraso na entrega dos serviços, impactando as atividades da área.	Contratada	Médio	Remota	Solicitar a disponibilização da entrega do objeto contratado, de forma prioritária, sob pena de aplicação de glosa
Desconformidade e regulatória, não atendimento às legislações pertinentes ao serviço por negligência ou omissão por parte da CONTRATADA.	A CONTRATADA não cumpre as leis, regulamentos, normativos, instruções ou políticas dos órgãos reguladores, bem como os normativos internos do Banpará.	Compartilha da	Alto	Remota	Homologação do fornecedor e exigência, em contrato, do enquadramento da contratada as leis, regulamentos e normativos dos órgãos reguladores e do Banpará.
Descumprimento das obrigações contratuais.	Pode ocorrer no decorrer do contrato a empresa contratada não cumprir com as obrigações estabelecidas no contrato	Contratada	Baixo	Remoto	Aplicar as sanções administrativas previstas no contrato

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

16. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

16.1. SANÇÕES GERAIS

16.1.1. As sanções administrativas devem ser aplicadas diante dos seguintes comportamentos dos licitantes e contratados:

- 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 prevista;
- 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 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.

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

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

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

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

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

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

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

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

- a) pode referir-se à inexecução completa da obrigação, à de alguma cláusula especial ou simplesmente à mora;
- b) observará o valor e a métrica, estipulados em contrato pela área demandante, não podendo ser superior a 25% (vinte e cinco por cento) do valor do contrato;
- c) a multa moratória deve ser apurada por dia de atraso;
- d) se a multa moratória alcançar o seu limite e a mora não se cessar, o contrato pode ser rescindido, salvo decisão em contrário, devidamente motivada, da autoridade da área demandante;
- e) se a multa for aplicada em decorrência de inadimplemento parcial, o percentual deve ser apurado em razão do valor da obrigação inadimplida;
- f) o instrumento de contrato ou documento equivalente deve prever que, acaso a multa não cubra os prejuízos causados pelo contratado, que o BANPARÁ pode exigir indenização suplementar, valendo a multa como mínimo de indenização, na forma do preceituado no parágrafo único do Artigo 416 do Código Civil;
- g) a multa pode ser descontada da garantia, dos pagamentos devidos à contratada em razão do contrato em que houve a aplicação da multa ou de eventual outro contrato havido entre o BANPARÁ e a contratada, aplicando-se a compensação prevista nos Artigos 368 e seguintes do Código Civil.

16.1.6. O instrumento de contrato ou documento equivalente pode prever que os valores devidos a título de multa de mora estabelecida em razão de etapas ou fases de execução seja depositado em conta vinculada e que, acaso o cronograma geral

do contrato seja recuperado nas etapas ou fases subsequentes, ocorra a elisão da multa.

16.2. ASSINATURA DO CONTRATO

16.2.1. O CONTRATANTE poderá aplicar multa de 5% sobre o valor do item 01 – SETUP E MIGRAÇÃO 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.

16.3. REUNIÃO DE ABERTURA DO CONTRATO

16.3.1. Será aplicada multa equivalente a 0,01% (um centésimo por cento) sobre o valor do item 01 – SETUP E MIGRAÇÃO por dia de atraso na disponibilização de profissional da CONTRATADA para participar da Reunião de Abertura de que trata o Documento ou pelo não atendimento dos requisitos estabelecidos para realização dessa reunião. O período de aplicação da multa será contado pelo intervalo de dias entre o dia marcado pelo CONTRATANTE para realização dessa reunião e o dia em que a CONTRATADA disponibilizou o profissional para participar da conferência via telefone, havendo cumprindo todos os requisitos estabelecidos para sua realização. Após 15 (quinze) dias corridos de atraso poderão ser tomadas ações administrativas com vistas à rescisão do Contrato, por inexecução total.

16.4. ATRASO NA SUBSTITUIÇÃO DE PROFISSIONAIS DA CONTRATADA

16.4.1. As regras apresentadas neste item dizem respeito especificamente aos profissionais da CONTRATADA que porventura venham a realizar serviços nas dependências do CONTRATANTE.

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

16.4.3. Para efeito do disposto no item acima, comportamento inadequado no ambiente de trabalho deve ser entendido à luz do artigo 37 da Constituição Federal vigente, onde são estabelecidos os princípios fundamentais que norteiam a Administração Pública Direta e Indireta em todo território brasileiro, com especial atenção à legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. Para solicitação de substituição de profissional em que a motivação seja o comportamento inadequado, será concedida, conforme determina a legislação vigente, ampla defesa a fim de que sejam apresentados os argumentos contraditórios à situação ou à conduta desabonadas.

16.4.4. A substituição de profissionais, seja por iniciativa da CONTRATADA ou por exigência do CONTRATANTE (neste último caso, conforme condições previstas no item anterior), não poderá acarretar prejuízos a este (isto é, ao CONTRATANTE), sejam de ordem financeira ou mesmo relativos a prazos e à qualidade dos serviços prestados. O prazo máximo para substituição será de 05 (cinco) dias úteis.

16.4.5. A substituição de profissionais deverá ser precedida da comprovação de que os substitutos cumprem os requisitos mínimos exigidos neste Termo de Referência, devendo haver anuência da parte do CONTRATANTE.

16.4.6. Será aplicada multa equivalente a 0,01% (um centésimo por cento) do valor do item 01 – SETUP E MIGRAÇÃO por dia útil de atraso na substituição de profissional, nos prazos estabelecidos neste tópico, motivada por solicitação do CONTRATANTE em decorrência do não atendimento do disposto nos itens anteriores ou devido a comportamento inadequado no ambiente de trabalho. Após 30 (trinta) dias corridos de atraso na substituição desse profissional, poderão ser tomadas ações administrativas com vistas à rescisão do Contrato, por inexecução parcial.

16.4.7. Para efeito do disposto no item acima, comportamento inadequado no ambiente de trabalho deve ser entendido à luz do artigo 37 da Constituição Federal vigente, onde são estabelecidos os princípios fundamentais que norteiam a Administração Pública Direta e Indireta em todo território brasileiro, com especial atenção à legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. Para solicitação de substituição de profissional em que a motivação seja o comportamento inadequado será concedida, conforme determina a legislação vigente, ampla defesa a fim de que sejam apresentados os argumentos contraditórios à situação ou à conduta desabonadas.

16.5. USO INDEVIDO DE INFORMAÇÕES

16.5.1. Será aplicada multa equivalente a 1% sobre o valor do item 01 – SETUP E MIGRAÇÃO 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.

16.5.2. Uso indevido — seja pela CONTRATADA, como pessoa jurídica, seja pelos profissionais designados por esta para execução do Contrato — é todo aquele que envolve informações do CONTRATANTE e que não tenha sido por este expressamente autorizado.

16.6. INEXECUÇÃO PARCIAL E INEXECUÇÃO TOTAL DO CONTRATO

16.6.1. Sem prejuízo de aplicação do disposto nos demais itens deste Documento, será aplicada multa equivalente a 10% sobre o valor do item 01 – SETUP E MIGRAÇÃO por inexecução parcial do objeto do Contrato.

16.6.2. Sem prejuízo de aplicação do disposto nos demais itens deste Documento, será aplicada multa equivalente a 20% sobre o valor do item 01 – SETUP E MIGRAÇÃO por inexecução total do objeto do Contrato.

16.6.3. A inexecução total do Contrato e, a critério do CONTRATANTE, a inexecução parcial, ambas nas condições previstas neste Termo de Referência, descumprimentos de condições contratuais, reiteradas aplicações de multas ou ainda sistemáticos descumprimentos dos Níveis Mínimos de Serviço, sem adoção tempestiva das medidas saneadoras solicitadas pelo CONTRATANTE, podem ensejar:

a) Rescisão contratual;

b) Sanção de Suspensão nos termos definidos na Lei nº 13.303/2016 e neste Termo de Referência.

16.7. DESCUMPRIMENTO DAS DEMAIS OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

16.7.1. Será aplicada multa de 1% (um por cento) sobre o valor do item 01 – SETUP E MIGRAÇÃO em caso de descumprimento do disposto na Ordem de Serviço para Transição Contratual.

16.7.2. Será aplicada multa de 0,05% (cinco centésimos por cento) sobre o valor do item 01 – SETUP E MIGRAÇÃO para cada evento que implicar em descumprimento das demais obrigações contratuais não elencadas neste Documento.

16.8. EVENTOS RELACIONADOS A O.S

16.8.1. As sanções definidas neste tópico são aplicáveis na ocorrência de eventos relacionados a quaisquer O.S. de Manutenção.

16.8.2. Neste tópico, 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.

16.8.3. A tabela a seguir apresenta as Sanções aplicáveis na ocorrência de eventos relacionados a O.S. de Manutenção.

Evento	Sanção
Rejeição Definitiva do <u>Planejamento</u> da O.S. nos termos do item do Documento “Do tratamento das Ordens de Serviço”¹ .	Multa de 5% sobre o valor da O.S.
Rejeição Definitiva do <u>Atendimento</u> da O.S.	Multa de 10% sobre o valor da O.S.
Atraso injustificado na conclusão do atendimento de Ordem de Serviço que ultrapasse 25% do tempo originalmente previsto para conclusão da mesma O.S.	Multa de 0,5% sobre o valor da O.S. para cada dia de atraso (em dias corridos).
Inexecução dos testes estabelecidos no planejamento da O.S. ou não apresentação das evidências de realização desses testes.	Multa de 5% sobre o valor da O.S.
Erro em funcionalidade prevista na O.S. que tenha impedido a abertura de alguma das Unidades do CONTRATANTE.	Multa de 10% sobre o valor da O.S.

Tabela 1 - Sanções aplicáveis na ocorrência de eventos relacionados a O.S. de Manutenção

16.9. SERVIÇOS DO PACOTE MENSAL DE SERVIÇOS (SEM O.S.)

16.9.1. Será aplicada multa equivalente a 5% (cinco por cento) sobre o valor total que inclui o Serviço de Suporte Técnico Especializado de que trata o tópico 9. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO, caso o respectivo estoque de demandas com prazo de atendimento vencido em determinado período de apuração ultrapassar

¹

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.

16.9.2. A multa citada no parágrafo anterior será acrescida de 5% (cinco por cento) para cada mês consecutivo de aplicação. Assim, caso o estoque de demandas com prazo vencido supere 20% por mais de um mês consecutivo, no primeiro mês de descumprimento será aplicada multa de 5%; no segundo mês será aplicada multa de 10%; no terceiro, 15%, e assim sucessivamente. Após 06 (seis) meses consecutivos de aplicação de multa, serão tomadas ações administrativas com vistas à rescisão do Contrato, por inexecução parcial.

16.9.3. Havendo atraso no atendimento de qualquer demanda pertinente ao Suporte Técnico Especializado (8.15. DO PAGAMENTO) considerando-se o tempo máximo de atendimento e o nível de criticidade da demanda em questão, o CONTRATANTE aplicará as sanções previstas nas Tabelas 4, 5 e 6, neste item, cujos percentuais de multa (isto é, os indicados nessas tabelas) incidirão sobre o valor mensal – Pacote mensal de serviços.

16.9.4. A aplicação de sanção em decorrência de atraso da CONTRATADA na disponibilização de solução de contorno para determinada demanda não exclui a aplicação de sanção em decorrência de atraso da CONTRATADA na disponibilização de solução definitiva para a mesma demanda e vice-versa.

Nível 1 (criticidade da demanda com base nos Níveis Mínimos de Serviço)			
Atraso na Solução de Contorno em dias corridos	Sanção	Atraso na Solução Definitiva em dias corridos	Sanção
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 contratual	de 39 a 49	Multa de 0,5% por dia de atraso e advertência informando sobre o risco de rescisão contratual

30 ou mais	Multa de 20% e rescisão do Contrato por inexecução parcial	50 ou mais	Multa de 25% e rescisão do Contrato por inexecução parcial
------------	--	------------	--

Tabela 2 – Sanções aplicáveis em razão de atraso no atendimento de demandas de Nível 1

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

Nível 3 (criticidade da demanda com base nos Níveis Mínimos de Serviço)			
Atraso na Solução de Contorno em dias corridos	Sanção	Atraso na Solução Definitiva em dias corridos	Sanção
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 4 – Sanções aplicáveis em razão de atraso no atendimento de demandas de Nível 3.

17. FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

17.1. 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.

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

17.3. O Contrato será gerenciado e fiscalizado por equipe designada pelo CONTRATANTE, a qual será composta pelos papéis de gestores e de agentes de fiscalização, assim definidos:

a) Gestor do Contrato: papel desempenhado por empregado do CONTRATANTE com atribuições gerenciais, integrante das Áreas Demandantes, isto é, das áreas que detêm a necessidade da Solução Objeto, designado pela respectiva Autoridade Competente para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, abrangendo o encaminhamento de providências identificadas em razão da fiscalização da execução do Contrato, suas alterações, aplicação de sanções, rescisão contratual e outras medidas que importem disposição sobre o Contrato;

b) Agente de Fiscalização Técnica da Área Demandante: papel desempenhado por empregado do CONTRATANTE, integrante das Áreas Demandantes, isto é, das áreas que detêm a necessidade da Solução Objeto, designado pela respectiva Autoridade Competente para fiscalizar a execução do Contrato sob o ponto de vista funcional da Solução contratada, devendo se manifestar, dentre outras coisas, quanto aos requisitos funcionais e quanto à definição de regras de negócio, solicitando e homologando novas entregas ou mudanças nos processos de negócio relacionados à Solução Objeto, além de se reportar ao Gestor do Contrato quanto à qualidade e ao funcionamento da Solução, sempre sob a perspectiva de negócio;

c) Agente de Fiscalização Técnica da Área de TI: papel desempenhado por empregado representante da Diretoria de Tecnologia da Informação (DITEC) do CONTRATANTE, indicado pela Autoridade Competente dessa área para fiscalizar a execução do Contrato quanto aos aspectos pertinentes à área de Tecnologia da Informação (TI), reportando-se ao Gestor do Contrato no que tange aos aspectos de TI pertinentes à entrega dos serviços, verificando, dentre outros aspectos, o cumprimento dos seus resultados e cronograma, a utilização das ferramentas, técnicas e recursos humanos exigidos para a execução dos serviços contratados, devendo determinar a correção de falhas ou faltas por parte da CONTRATADA, bem como informar ao Gestor do Contrato sobre providências que importem disposição sobre o Contrato, com as respectivas justificativas;

d) Agente de Fiscalização Administrativa do Contrato: papel desempenhado por empregado representante da Área Demandante do CONTRATANTE, indicado pela Autoridade Competente da respectiva área para fiscalizar a execução do Contrato quanto às obrigações da CONTRATADA sob a perspectiva dos aspectos administrativos, especialmente nos contratos de terceirização e no tocante aos profissionais que põe à disposição do CONTRATANTE, de modo a exigir da CONTRATADA o cumprimento das obrigações trabalhistas e sociais, com a apresentação dos documentos previstos no instrumento de contrato e que sejam

pertinentes, nos termos da legislação e no Regulamento de Licitações e Contratos do Banpará, devendo determinar a correção de falhas ou faltas por parte da CONTRATADA, bem como informar ao Gestor do Contrato sobre providências que importem disposição sobre o Contrato, com as respectivas justificativas.

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.

17.4. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO TÉCNICA DEMANDANTE

17.4.1. O Gestor do Contrato é da SUCAP/GECAP, e os Agentes de Fiscalização Técnica da Área Demandante serão indicados pela SUCAP/GECAP, a qual, dentro de suas competências, definiu os requisitos funcionais descritos neste Termo de Referência. As atribuições estão descritas no MNP de Gestão e Fiscalização de Contratos de Soluções de TIC.

17.5. FISCALIZAÇÃO TÉCNICA DE TI

17.5.1. Os Agentes de Fiscalização da Área de TI serão designados pela SUSIS/GEMPI, a qual, dentro de sua competência, auxiliou na definição dos requisitos de Tecnologia da Informação descritos neste Termo de Referência. As atribuições estão descritas no MNP de Gestão e Fiscalização de Contratos de Soluções de TIC.

17.6. FISCALIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

17.6.1. Os Agentes de Fiscalização Administrativa serão designados pela SUCAP/GECAP. As atribuições estão descritas no MNP de Gestão e Fiscalização de Contratos de Soluções de TIC.

ADENDO I – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇO

CARTA DE APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA

Ao BANCO DO ESTADO DO PARÁ S.A.

Av. Presidente Vargas, nº 251, Ed. BANPARÁ – 1º andar

Comércio, Belém/PA, CEP 66.010-000

Ref.: Pregão Eletrônico SRP nº/.....

Objeto:.....

Prezados senhores,

A, inscrita no CNPJ sob o nº, sediada(endereço completo)....., com o telefone para contato nº (.....)..... e e-mail, por intermédio do seu representante legal o(a) Sr.(a),(cargo)....., portador(a) da Carteira de Identidade nº e do CPF nº, residente e domiciliado(a) no(endereço completo)....., tendo examinado as condições do edital e dos anexos que o integram, apresenta a proposta comercial relativa à licitação em epígrafe, assumindo inteira responsabilidade por quaisquer erros ou omissões que tiverem sido cometidos quando da preparação da mesma:

1. Propõe-se o Valor Total de R\$(.....), conforme abaixo:

ITEM	OBJETO	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	Vlr Mensal/ Vlr unitário	Vlr total P/ vigência contratual (36 meses)
01	Setup e Migração	Instalação, configuração e customização inicial do sistema, acompanhadas de treinamento sobre cada módulo da Solução	01		
02	Licenciamento e Pacote Mensal de Serviços	Concessão de licença de uso por tempo determinado e sem limite de usuários, incluindo Manutenção regulatória e Suporte Técnico Especializado, atendidos na forma de um Pacote Mensal de Serviços com suporte a dúvidas e Sustentação da Solução Objeto,	01		

		contemplando as atividades necessárias à manutenção continuada da Solução, incluindo o Sobreaviso, com o fito principal de manter a disponibilidade, a estabilidade e o desempenho desta em ambiente de produção e em conformidade com todos os regramentos do setor bancário brasileiro.			
03	Serviços de Manutenção	Pontos de Função para a prestação do serviço de manutenção em regime de Fábrica de software nas dependências da CONTRATADA	1200 (pontos de função)		
04	Treinamento extra	Treinamento remoto adicional sob demanda para os módulos licenciados	01 por módulo a cada ano. Total de até 09 treinamentos		

2. O prazo de validade da proposta de preços é de **120 (cento e vinte) dias consecutivos**, contados da data da abertura da licitação.

3. Declaramos que o(s) bens **SERÃO** entregues estritamente de acordo com as especificações, condições, exigências constantes do Termo de Referência Anexo I do edital, bem como, nos seus demais anexos, sob pena de não serem aceitos pelo órgão licitante.

4. Em relação às prerrogativas da Lei Complementar nº 123/2016, o proponente:

() Enquadra-se como microempresa, empresa de pequeno porte ou equivalente legal, nos termos previsto no Decreto nº 8.538/2015, conforme certidão expedida pela Junta Comercial ou Cartório de Registro em anexo. Ainda, que:

() É optante do Simples Nacional, submetendo-se à alíquota de%, apurada com base no faturamento acumulado dos últimos 12 (doze) meses.

() Não é optante do Simples Nacional.

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

6. Até que a nota de empenho seja recebida, esta proposta constituirá um compromisso da empresa, observadas as condições do edital. Caso esta proposta não venha a ser aceita para contratação, o BANPARÁ fica desobrigada de qualquer responsabilidade referente à presente proposta.

7. Os pagamentos serão efetuados em conformidade com as condições estabelecidas no termo de referência e na nota de empenho. Devem ser utilizados, para quaisquer pagamentos, os dados bancários a seguir:

BANCO: 037

AGÊNCIA:

CONTA-CORRENTE:

IMPORTANTE: Caso não seja informado desde já, nos campos acima citados, a agência e conta aberta no Banco do Estado do Pará, em cumprimento ao art. 2º do Decreto Estadual n.º 877/2008 de 31/03/2008, **O LICITANTE VENCEDOR DEVERÁ APRESENTAR A SEGUINTE DECLARAÇÃO:**

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

8. Por fim, declaramos estar de pleno acordo com todas as condições e exigências estabelecidas no Edital e seus Anexos, bem como aceitamos todas as obrigações e responsabilidades especificadas no edital, termo de referência e contrato.

.....

(Local e Data)

.....

(Representante Legal)

ADENDO II – MODELO DE DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DAS CONDIÇÕES DE SUSTENTABILIDADE

[Nome da Empresa], CNPJ nº _____ sediada [Endereço completo],
declara sob as penas da lei, que:

I. Não permite a prática de trabalho análogo ao escravo ou qualquer outra forma de trabalho ilegal, bem como implementar esforços junto aos seus respectivos fornecedores de produtos e serviços, a fim de que esses também se comprometam no mesmo sentido.

II. Não emprega menores de 18 anos para trabalho noturno, perigoso ou insalubre, e menores de dezesseis anos para qualquer trabalho, com exceção a categoria de Menor Aprendiz.

III. Não permite a prática ou a manutenção de discriminação limitativa ao acesso na relação de emprego, ou negativa com relação a sexo, origem, raça, cor, condição física, religião, estado civil, idade, situação familiar ou estado gravídico, bem como a implementar esforços nesse sentido junto aos seus respectivos fornecedores.

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

V. Protege e preserva o meio ambiente, bem como buscar prevenir e erradicar práticas que lhe sejam danosas, exercendo suas atividades em observância dos atos legais, normativos e administrativos relativos às áreas de meio ambiente, emanadas das esferas federal, estaduais e municipais e implementando ainda esforços nesse sentido junto aos seus respectivos fornecedores.

VI. Desenvolve suas atividades em cumprimento à legislação ambiental, fiscal, trabalhista, previdenciária e social locais, bem como às Normas Regulamentadoras de saúde e segurança ocupacional e demais dispositivos legais relacionados proteção dos direitos humanos, abstendo-se de impor aos seus colaboradores condições ultrajantes, sub-humanas ou degradantes de trabalho. Para o disposto desse artigo define-se:

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

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

VII. Atende à Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei 12.305/2010), observando quanto ao descarte adequado e ecologicamente correto.

VIII. Apresenta conformidade com a legislação e regulamentos que disciplinam sobre a prevenção e combate à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento ao Terrorismo, bem como com a legislação anticorrupção vigente.

IX. Não sofreu sanções que implicam na restrição de participar de licitações ou de celebrar contratos com a Administração Pública, não constar registro da empresa e/ou sócios e representantes no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS), Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP) e Cadastro de Entidades



Privadas sem Fins Lucrativos Impedidas (CEPIM) atendendo às diretrizes anticorrupção.

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

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

Local e Data

Nome e Identidade do declarante

ADENDO III – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

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

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

II – Seguir os Manuais de Normas e Procedimentos da área de Gestão de Riscos Operacionais, Manual de Boas Práticas de Segurança da Informação;

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

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

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

VI – Instalar e utilizar nos ambientes computacionais disponibilizados pelo BANPARÁ somente softwares desenvolvidos ou adquiridos pelo BANPARÁ;

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

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

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

Belém, ____ de _____ de 20XX.

[Nome]

[razão social da empresa contratada]

ADENDO IV – ACORDO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

O Banco do Estado do Pará, com sede na Av. Presidente Vargas, nº 251, Bairro Campina, Belém/PA, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 04.911.713/0001-08, doravante denominado CONTRATANTE, neste ato representado por seu/sua Diretor (a) Presidente, XXXXXXXX, CPF nº <CPF>, residente e domiciliado nesta Capital, no uso das atribuições que lhe são conferidas e <EMPRESA CONTRATADA>, inscrita no CNPJ/MF nº <CNPJ>, com endereço na <endereço completo>, doravante denominada CONTRATADA, neste ato representada por seu sócio <ou diretor ou procurador>, Sr. <nome do representante>, <nacionalidade>, CPF nº <CPF>, residente e domiciliado na <localidade de domicílio>, firmam o presente ACORDO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO E DE PROTEÇÃO DE DADOS, decorrente da realização do Contrato nº <número do contrato>, que entra em vigor neste dia ____ de _____ de 20__ e é regido mediante as cláusulas e condições seguintes:

1. DA INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL

Para fins do presente Acordo, são consideradas INFORMAÇÕES SIGILOSAS, os documentos e informações transmitidos pelo CONTRATANTE e recebidos pela CONTRATADA através de seus diretores, sócios, administradores, empregados, prestadores de serviço, prepostos ou quaisquer representantes. Tais documentos e informações não se limitam, mas poderão constar de todas as categorias de dados pessoais dispostas da LGPD, dados digitais, desenhos, relatórios, estudos, materiais, produtos, tecnologia, programas de computador, especificações, manuais, planos de negócio, informações financeiras, e outras informações submetidas oralmente, por escrito ou por qualquer outro tipo de mídia.

1.1 A expressão INFORMAÇÕES SIGILOSAS inclui toda informação que a CONTRATADA possa obter através da simples visita às instalações do CONTRATANTE.

1.2 A CONTRATADA deve manter a qualquer tempo e sob as penas da lei, total e absoluto sigilo sobre os bens de informação e dados pessoais disponibilizados por força de contrato, utilizando-os exclusivamente para fins da adequada prestação dos serviços contratados, e estritamente em observância aos interesses do CONTRATANTE, não os revelando ou divulgando a terceiros, salvo nos casos em que este ato seja essencial para a prestação do serviço.

2. DOS LIMITES DA CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES

Para fins do presente Acordo, não serão consideradas INFORMAÇÕES SIGILOSAS as que:

2.1 São ou tornaram-se públicas sem ter havido a violação deste Acordo pela CONTRATADA;

2.2 Eram conhecidas pela CONTRATADA, comprovadas por registros escritos em posse da mesma, antes do recebimento delas pelo CONTRATANTE;

2.3 Foram desenvolvidas pela CONTRATADA sem o uso de quaisquer INFORMAÇÕES SIGILOSAS;

2.4 Venham a ser reveladas pela CONTRATADA quando obrigada por qualquer entidade governamental jurisdicionalmente competente;

2.4.1 Tão logo inquirida a revelar as informações, a CONTRATADA deverá informar imediatamente e por escrito, ao CONTRATANTE, para que este requeira a devida medida cautelar ou outro recurso legal apropriado;

2.4.2 A CONTRATADA deverá revelar tão somente as informações que forem legalmente exigidas;

3. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Consiste nas obrigações da CONTRATADA:

3.1 Garantir que as Informações Confidenciais, dentre elas, todos os dados pessoais que tiver acesso por conta do serviço, serão utilizados apenas para os propósitos do contrato nº <número do contrato>, e que serão divulgados, quando necessário para a prestação do serviço, apenas para seus diretores, sócios, administradores, empregados, prestadores de serviço, prepostos ou quaisquer representantes, respeitando o princípio do privilégio mínimo com devida classificação de informação conforme ABNT NBR ISO IEC 27002:2005;

3.2 Não divulgar, publicar, ou de qualquer forma revelar qualquer INFORMAÇÃO SIGILOSA, incluindo os dados pessoais recebidos através do CONTRATANTE para qualquer pessoa física ou jurídica, de direito público ou privado, sem prévia autorização escrita do CONTRATANTE;

3.3 Garantir que qualquer INFORMAÇÃO SIGILOSA, incluindo dados pessoais fornecidos por meio tangível e intangível, não devem ser duplicados pela CONTRATADA exceto para os propósitos descritos no contrato;

3.4 A pedido do CONTRATANTE, retornar a ele todas as INFORMAÇÕES SIGILOSAS, entre elas os dados pessoais recebidos de forma tangível ou intangível incluindo cópias, reproduções ou outra mídia contendo tais informações, dentro de um período máximo de 10 (dez) dias após o pedido;

3.4.1 Como opção para CONTRATADA, em comum acordo com a CONTRATANTE e quando necessário, quaisquer documentos ou outras mídias possuídas pela CONTRATADA contendo INFORMAÇÕES SIGILOSAS e dados pessoais poderão ser destruídas por ela;

3.4.1.1 A destruição de documentos em papel deverá seguir recomendação da norma DIN 32757-1: 4, ou seja, destruição do papel em partículas de, no mínimo, 2 x 15mm;

3.4.1.2 A destruição de documentos em formato digital deverá seguir a norma DoD 5220.22-M (ECE) ou o método descrito por Peter Guttmann no

artigo “Secure Deletion of Data From Magnetic and Solid-State Memory” ou através da utilização de desmagnetizadores (degausser);

3.4.1.3 A destruição das INFORMAÇÕES SIGILOSAS e dos dados pessoais que não estiverem nos formatos descritos nos itens 3.4.1.1 e 3.4.1.2 deverá ser previamente acordada entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA;

3.4.1.4 A CONTRATADA deverá fornecer ao CONTRATANTE certificado atestando a destruição, confirmando quais informações e dados pessoais foram destruídos e os métodos utilizados, dentro de um prazo máximo de 10 (dez) dias; contados a partir da solicitação do CONTRATANTE.

3.5 A CONTRATADA deverá dar ciência deste Acordo a todos os seus sócios, empregados, prestadores de serviço, prepostos ou quaisquer representantes que participarão da execução dos serviços objetos do contrato, que vierem a ter acesso a quaisquer informações confidenciais, incluindo todas as categorias de dados pessoais dispostas na LGPD. (art. 5º, inciso I e II da lei 13.709/2018).

3.6 A CONTRATADA declara que tratará todos os dados pessoais como estritamente confidenciais, garantindo que todos os seus funcionários, agentes (terceiros) ou quaisquer outros sujeitos envolvidos no processamento de dados pessoais, além de informados, estejam alinhados a este Acordo, às leis de proteção de dados e a compromissos de confidencialidade profissionais ou obrigações legais de confidencialidade. O CONTRATANTE a qualquer momento poderá solicitar a prestação de contas sobre tal ato.

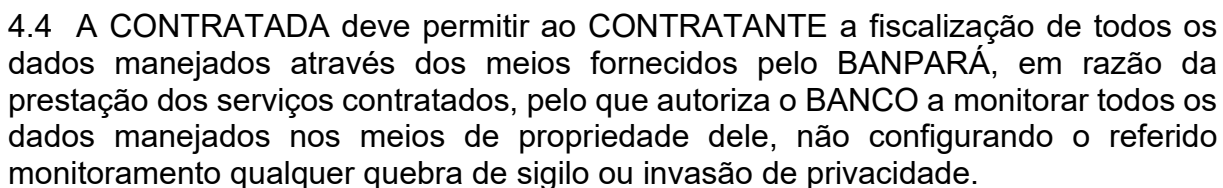
3.7 A CONTRATADA deverá comunicar imediatamente ao CONTRATANTE, eventual solicitação de informações que receber do Titular, da Autoridade de Proteção de Dados ou de terceiros, referente a prestação dos serviços. O CONTRATANTE prestará as informações, após análise da solicitação.

4. DA PROPRIEDADE DAS INFORMAÇÕES SIGILOSAS E DOS DADOS PESSOAIS

4.1 A CONTRATADA tem ciência de que este Acordo ou quaisquer INFORMAÇÕES SIGILOSAS, incluindo os dados pessoais entregues pelo CONTRATANTE, não poderão ser interpretados como concessão a qualquer direito ou licença relativa à propriedade intelectual (marcas, patentes, copyrights e segredos profissionais) da CONTRATADA;

4.2 A CONTRATADA concorda que todas as INFORMAÇÕES SIGILOSAS, os dados pessoais do CONTRATANTE, bem como os resultados dos trabalhos prestados por ela ao Banco, inclusive os decorrentes de especificações técnicas, desenhos, criações ou aspectos particulares dos serviços prestados, são reconhecidos, irrestritamente, neste ato, como de exclusiva propriedade do CONTRATANTE, não podendo a CONTRATADA reivindicar qualquer direito inerente à propriedade intelectual;

4.3 A CONTRATADA deve respeitar a propriedade do BANPARÁ ou de terceiros, sobre os bens de informação e dados pessoais disponibilizados, zelando pela integridade dos mesmos, não os corrompendo ou os divulgando a pessoas não autorizadas;



As obrigações tratadas neste Acordo subsistirão permanentemente, mesmo após a conclusão dos serviços ou até que o CONTRATANTE comunique expressa e inequivocamente, por escrito, à CONTRATADA, que as informações e dados pessoais que tratou em função dos serviços prestados, já não são mais sigilosos.

Qualquer divulgação de dados pessoais, materiais, desenhos ou informações, obtidos em razão dos serviços prestados pela CONTRATADA, seus prepostos e/ou seus funcionários, sem a respectiva autorização prévia, expressa e escrita do CONTRATANTE, implicará na obrigatoriedade da CONTRATADA em ressarcir eventuais perdas e danos experimentados pelo CONTRATANTE, conforme dispõe a LGPD em seu art.42, parágrafo 1º, inciso I, sem prejuízo das demais sanções criminais previstas em lei.

O CONTRATANTE fica ciente de que a não assinatura do presente Acordo implicará em:

7.2 Restrição de acesso a sistemas, infraestrutura e banco de dados;

Fica eleito o foro da Justiça Estadual, Seção Judiciária de Belém, na cidade do Belém, para dirimir dúvidas decorrentes do presente Acordo.

E, por estarem assim justas e contratadas, firmam o presente instrumento, em 3 (três) vias de igual teor e forma, para que se produzam os necessários efeitos legais.

Belém, de de 20

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Diretor Presidente

Banco do Estado do Pará SA



CONTRATANTE

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Representante
CONTRATADA



ADENDO V – MODELO DE TERMO DE CIÊNCIA

1 – Identificação do contrato

Processo nº:

Contrato nº: /20XX

Vigência do Contrato:

Contratado:

Objeto: _____

Por este instrumento, os empregados listados abaixo declaram ter ciência do teor do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo firmado entre a [NOME DA EMPRESA CONTRATADA] e o Banco do Estado do Pará S/A - Banpará, bem como das normas de segurança vigentes nesta última.

Nº	Nome do Empregado	Matrícula	Assinatura

Belém, de de 20XX

[Nome Preposto]

[Razão social da empresa contratada]



Objetivo: obter comprometimento formal dos empregados da contratada diretamente envolvidos no projeto, sobre o conhecimento da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes no Banco do Estado do Pará S/A - Banpará.

ADENDO VI – MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

1 - Identificação do contrato

Processo nº:

Contrato nº:

Vigência do Contrato:

Contratado:

Objeto:

2 – Identificação da Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens

Número Ordem de Serviço ou Solicitação de Compra:

Data de emissão:

3 – Termo

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

Etapa/fase, bem ou serviço:

Data da entrega:

Belém, de de 20__

[nome]

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 VII – MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO PARCIAL

1 - Identificação do contrato

Processo nº:

Contrato nº:

Vigência do Contrato:

Contratado:

Objeto:

2 – Identificação da Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens

Número Ordem de Serviço ou Solicitação de Compra:

Data de emissão:

3 – Termo

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

Etapa/fase, bem ou serviço:

Data da entrega:

Belém, de de 20__

[nome]

Fiscal técnico do contrato

Ciente.

Em: de de 20__

Preposto: [nome]

Empresa: [nome]



Objetivo: o Termo de Recebimento Parcial é a declaração formal do Fiscal Técnico do contrato de que os serviços foram prestados ou bens foram entregues e avaliados em conformidades de qualidade baseadas no contrato e seus anexos.

ADENDO VIII – MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO**1 - Identificação do contrato**

Processo nº:

Contrato nº:

Vigência do Contrato:

Contratado:

Objeto:

2 – Identificação da Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens

Número Ordem de Serviço ou Solicitação de Compra:

Data de emissão:

3 – Termo

Declaramos que a empresa [nome da contratada] entregou [solução contratada], conforme definido no contrato supracitado, atendendo às exigências do Edital, conforme artigo 88, item 1, alínea c do Regulamento de Licitações e Contratos.

Etapa/fase, bem ou serviço:

Data da entrega:

Belém, de _____ de 20__

[nome]

Fiscal técnico do contrato

Ciente.

Em: de _____ de 20__

Preposto: [nome]

Empresa: [nome]

Objetivo: o Termo de Recebimento Definitivo é a declaração formal do fiscal do contrato de que os bens foram entregues e definitivamente verificados quanto à



qualidade e à quantidade, com a consequente aceitação, conforme critérios definidos no contrato e seus anexos.

ADENDO IX – INFRAESTRUTURA/SOFTWARES DE APOIO

Há, na presente contratação, *softwares* de apoio fornecidos pelo CONTRATANTE de uso obrigatório pela CONTRATADA.

É responsabilidade da CONTRATADA capacitar sua equipe na utilização dos *softwares* fornecidos pelo CONTRATANTE. Caso o *software* seja de propriedade intelectual do CONTRATANTE, este poderá providenciar treinamento para os profissionais da CONTRATADA.

A aprovação de solicitação da CONTRATADA para uso de outras ferramentas ou a codificação direta de rotinas em substituição aos *softwares* de uso obrigatório serão prerrogativa exclusiva do CONTRATANTE. A solicitação da CONTRATADA deverá ser fundamentada em justificativa técnica em que fique demonstrado não ser viável ou não ser vantajosa para o CONTRATANTE a utilização do *software* fornecido por este.

Nessa situação, o fornecimento de *software* pela CONTRATADA não trará ônus para o CONTRATANTE, devendo a CONTRATADA fornecer as licenças necessárias, treinamento (para *softwares* desenvolvidos pelo Banpará) e o suporte técnico necessário.

SOFTWARES DE APOIO FORNECIDOS PELO CONTRATANTE E DE USO OBRIGATÓRIO PELA CONTRATADA

1. GED – Gestão Eletrônica de Documentos

Será utilizada a ferramenta disponibilizada pelo CONTRATANTE: Visual SVN Server.

A documentação produzida, resultante dos atendimentos prestados para a Solução, deverá ser armazenada na infraestrutura de GED do CONTRATANTE.

2. SISTEMA DE CONTROLE DE ACESSO E CONCESSÃO DE PERFIS

A Solução deverá ser integrada, quando necessário, com os Sistemas em uso no CONTRATANTE, tendo por objetivos: **AUTENTICAR SOMENTE AS PESSOAS QUE PODEM UTILIZAR OS SISTEMAS CORPORATIVOS DA INSTITUIÇÃO; GARANTIR A UTILIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES SENSÍVEIS E CONFIDENCIAIS SOMENTE POR PESSOAS AUTORIZADAS, DE ACORDO COM O SEU PERFIL FUNCIONAL; REGISTRAR AS AÇÕES REALIZADAS POR TODOS OS USUÁRIOS NOS SISTEMAS CORPORATIVOS.** Esses requisitos se baseiam nas normas de segurança NBR ISO / IEC 27001 e 27002, que recomendam como requisitos de segurança da informação a criação de: **CONTROLES DE ACESSO E AUDITORIA DE LOGS NOS SISTEMAS CORPORATIVOS, ONDE A CADA USUÁRIO É PERMITIDO VISUALIZAR E EXECUTAR SOMENTE AS TRANSAÇÕES AUTORIZADAS A DETERMINADOS SISTEMAS DE ACORDO COM O SEU PERFIL FUNCIONAL, MITIGANDO ASSIM AS VULNERABILIDADES EXISTENTES NOS SISTEMAS CORPORATIVOS DA INSTITUIÇÃO.**

3. CONTROLE DE DEMANDAS (SOFTWARE DE ITSM)

O Banpará utiliza como solução oficial para Gestão de Incidentes, Requisição, Mudança e Problemas de TI a Solução BMC HELIX ITSM. As licenças necessárias para uso desse sistema são providas pelo CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá utilizar a referida ferramenta de controle de demandas do CONTRATANTE ou disponibilizar ferramenta de qualidade equivalente para o controle dos chamados de suporte técnico, fornecendo acesso e capacitação aos técnicos do



CONTRATANTE para sua adequada operacionalização no espoco dos serviços contratados. Todavia, caberá única e exclusivamente ao CONTRATANTE a decisão a respeito de qual ferramenta será utilizada.

A critério do CONTRATANTE, poderá ser solicitada a disponibilização de API de integração da ferramenta de utilização da CONTRATADA para integração com a ferramenta utilizada pelo CONTRATANTE.

4. GERENCIAMENTO DE PROJETOS

A CONTRATADA deverá utilizar o Sistema de Gerenciamento de Projetos de TI (SGP) disponibilizado pelo CONTRATANTE ou disponibilizar ferramenta de qualidade equivalente para gerenciamento de projetos de TI, fornecendo acesso e capacitação aos técnicos do CONTRATANTE para sua adequada operacionalização no espoco dos serviços contratados. Todavia, caberá única e exclusivamente ao CONTRATANTE a decisão a respeito de qual ferramenta será utilizada.

A critério do CONTRATANTE, poderá ser solicitada a disponibilização de API de integração da ferramenta de utilização da CONTRATADA para integração com a ferramenta utilizada pelo CONTRATANTE.

SOFTWARES DE APOIO FORNECIDOS PELO CONTRATANTE E DE USO OBRIGATÓRIO PELA CONTRATADA NO CASO EM QUE A SOLUÇÃO ESTEJA IMPLANTADA NA INFRAESTRUTURA DO CONTRATANTE

1. BANCO DE DADOS

Microsoft SQL Server 2016 Enterprise Edition 64 bits – Service Pack 1.

2. SERVIDORES APLICAÇÕES WEB

Aplicações Java

IIS 7 ou superior

Jboss

3. SISTEMA OPERACIONAL

Windows SERVER 2022 ou superior, CentOS 8.

Estações de Trabalho de Matriz e Agências utilizam Sistema Operacional Windows 10 e Pacote Office 365;

4. SOFTWARE DE TRANSFERÊNCIA DE ARQUIVOS EXTERNOS

Connect Direct - v6.3

Control-M - 9.0.21.300

WinSCP - 6.1.2

5. ANTIVÍRUS

Trend Apex One para Estações de Trabalho e *Trend Workload* para Servidores.

6. ROTINAS DE PROCESSAMENTO

A rotina de processamento deverá ser integrada com a ferramenta de automatização Control-M da BMC.

Todas as mensagens de erro de processamento deverão ser tratadas pelo fornecedor de forma clara, concisa e utilizando-se da língua pátria (português), de modo a facilitar a análise e a solução de eventuais problemas.



É imprescindível que os sistemas apresentem rotinas de limpeza automática de log, bem como rotinas de limpeza automática da base de dados.

7. REDE LAN

IPv4 é o protocolo de rede padrão.

SNMP v3 é o protocolo para gerenciamento de rede padrão.

8. REDE WAN

Para comunicação entre as agências são utilizadas a Rede de Fibra Óptica, topologia de rede em anel, e enlaces MPLS de acesso terrestre e satélite.

9. SOFTWARE DE INVENTÁRIO

O Banpará utiliza como solução oficial para inventário de hardware e software, acesso e suporte remoto às Estações de Trabalho a solução BMC CLIENT MANAGEMENT.

ADENDO X – NORMA DE REQUISITOS DE SEGURANÇA PARA CONTROLE DE ACESSO E AUDITORIA NOS SISTEMAS CORPORATIVOS

OBJETIVO:

- 1.1. Controlar e identificar os dados para legados antigos, analisando a aderência destes quanto aos requisitos de segurança e necessidade de integração ao SGA, sendo que todos devem ser integrados ao sistema de RH.
- 1.2. Autenticar somente as pessoas que podem utilizar os sistemas corporativos da instituição;
- 1.3. Garantir a utilização de informações sensíveis e confidenciais, somente por pessoas autorizadas, de acordo com o seu perfil funcional;
- 1.4. Registrar as ações realizadas por todos os usuários nos sistemas corporativos.

JUSTIFICATIVA:

As normas de segurança NBR ISO / IEC 27001 e 27002 recomendam como requisitos de segurança da informação a criação de: Controles de Acesso e Auditoria de Logs nos sistemas corporativos. A cada usuário é permitido visualizar e executar somente as transações autorizadas a determinados sistemas de acordo com o seu perfil funcional, mitigando assim as vulnerabilidades existentes nos sistemas corporativos da instituição. Além disso, é necessária a fiscalização das ações executadas por estes usuários, de modo claro e preciso, através da existência de logs de auditoria nos sistemas monitorados. Deve-se também levar em consideração a viabilidade de disponibilidade do SGA e do serviço deste para os sistemas clientes, que são os sistemas integrados ao mesmo. Assim, a severidade de eventos que possam comprometer a disponibilidade, a confidencialidade, a autenticidade, o não-repúdio e a integridade das informações torna-se mínima para o sistema que gere vários outros sistemas, incluindo acessos externos ao Banpará

NORMAS GERAIS:

Com base nas recomendações de normas de segurança NBR ISO / IEC 27001 e 27002, visando à Segurança da Informação quanto aos requisitos necessários de segurança dos sistemas corporativos estes serão categorizados em “Críticos” e “Não críticos”.

São considerados sistemas “críticos” todo e qualquer sistema que apresente pelo ao menos uma das características a seguir:

- a) Realiza movimentação financeira em contas de clientes (PF/PJ/Governo/Prefeitura);
- b) Realiza movimentação financeira em contas da instituição financeira (Banpará);
- c) Realiza movimentação de dados de clientes (PF/PJ/Governo/Prefeitura);
- d) Sistemas com acesso externo ou integrado a um sistema externo;
- e) Possui integração com órgãos/entidades regulamentadoras;
- f) Possui integração com órgãos/entidades de apoio ao sistema financeiro nacional;
- g) Possui integração com sistema que realize movimentação financeira, seja da instituição ou cliente independente da sua natureza;
- h) Possui integração com parceiros de negócio;
- i) Gera arquivos de natureza legal;
- j) Sistema integrado ao SGA;

São considerados sistemas “não críticos” todos os demais sistemas que não estejam enquadrados em pelo menos uma das características acima.

A partir da categorização dos sistemas bancários serão validados os requisitos de segurança e os procedimentos que devem ser efetuados para a integração dos sistemas corporativos ao Sistema de Gestão de Acesso (SGA) (novos e críticos/legado e crítico a partir da avaliação de disponibilidade/criticidade do sistema bancário) ou permanecer com módulo próprio com requisitos de segurança para sistemas críticos ou não críticos do BANPARÁ:

- a) O SGA é um sistema de gerenciamento de identidade que consiste em um ambiente centralizado para controle de privilégios de usuários e grupos de usuários, no seu próprio universo e no universo dos Sistemas Clientes (sistemas corporativos do Banpará) à ele integrados, fazendo-se uso de login único em aplicações, além de possuir integração ao sistema de RH, com informações atualizadas de perfis por função de cada funcionário do Banco.
- b) Consideram-se os sistemas legados como os sistemas pré-existentes à implantação do SGA. As possíveis modificações de versões nos sistemas de acesso centralizados dos fornecedores ou dos módulos de segurança de cada sistema novo devem ocorrer para uma efetiva integração ao SGA.
- c) Para os sistemas legados deverão ser avaliados pela área de Segurança da Informação, a integração ao SGA ou permanência de módulo de segurança próprio, contanto que atenda aos requisitos de segurança para sistemas críticos/não críticos, de acordo com disponibilidade/criticidade do mesmo.
- d) Consideram-se novos sistemas como sistemas sob a responsabilidade da SUPRO/SUSIS, geridos e executados através dos Gerentes de Projetos e fornecedores, sob adequação de funcionalidades para atender especificidades do ambiente do BANPARÁ. Estes sistemas deverão entrar em produção após a homologação desse e de seu módulo de segurança integrado ao SGA ou controle



de acesso próprio que atenda a todos os requisitos de segurança para sistemas críticos/não críticos.

A base de dados utilizada para autenticação e autorização de acesso dos usuários aos sistemas corporativos será do SGA ou do sistema legado que módulo próprio de gestão de acesso, disponibilizadas no momento em que o usuário efetivar o Login a partir destes sistemas.

A base de dados para controle de autenticação no caso do sistema possuir sistema de segurança e acesso próprio deverá centralizar de forma parametrizável gestão de: usuário, senha, perfis, tela, perfil temporário, log transacional e de segurança; para sistemas críticos; e, para sistemas não críticos, é imprescindível possuir gestão de: usuário, senha, perfis, perfil temporário, log transacional e de segurança; e não permitir multissessão.

A base de dados utilizada para armazenamento dos Logs de Auditoria nos sistemas clientes será de responsabilidade destes e disponibilizadas mediante consultas efetivadas a partir do SGA ou do sistema legado que possui controle de acesso próprio. Para sistema legado a base de dados para armazenamento dos Logs de auditoria é de responsabilidade do próprio legado.

Os registros dos Logs de Auditoria e os registros dos Logs de Eventos deverão ser armazenados em banco de dados por um período definido através de parâmetro determinado pelo SGA, e sob a responsabilidade do fornecedor do sistema e anuência do Gerente de Projeto do Banpará, ou do sistema legado que possui módulo próprio de gestão de acesso.

Os dados não devem trafegar, em hipótese nenhuma, limpos e sim com criptografia.

É necessário que seja gravado histórico das funcionalidades do sistema

Criptografia de senha armazenada, com capacidade de ser alterada sem ônus pela área de segurança da informação do Banpará. O padrão de criptografia será revisado anualmente pela área de segurança da informação do Banpará.

Para autenticação integrar via LDAPs ao Active Directory.

ESPECIFICAÇÕES DE INTEROPERABILIDADE PARA CONTROLE DE ACESSO

A tecnologia utilizada para a comunicação entre os Sistemas (SGA e Clientes) será WebService, a qual possibilita interoperabilidade entre aplicações distribuídas e heterogêneas quanto a suas particularidades de implementação.

A integração e as trocas de mensagens entre os sistemas clientes e o SGA deverão seguir as recomendações contidas no Manual Técnico Web Services a ser disponibilizado pelo BANPARÁ.

Cada fornecedor deverá adequar os Sistemas Clientes sob sua responsabilidade (legados e/ou novos), a fim de que os mesmos possam ter administração concentrada pelo SGA ou no módulo próprio de gestão de acesso que contenha:

- a) Dos acessos dos sistemas que serão gerenciados e suas transações;
- b) Dos perfis dos usuários;
- c) Das contas dos usuários com um dos status abaixo:
 - Ativo: o usuário está habilitado a utilizar o sistema;
 - Suspenso: o usuário tentou logar no sistema e errou uma certa quantidade de vezes a sua respectiva senha, a citada quantidade é parametrizável nos sistemas novos e integrados ao SGA assim como para sistema legado que possua módulo de acesso próprio. Caso o usuário esteja de folga, férias ou licença seu acesso deve ser bloqueado até reiniciar o trabalho, sendo que o controle de acesso deve ser integrado ao sistema de RH.
 - Desativado: o usuário está desabilitado a utilizar o sistema. Pode ocorrer de forma automática via integração com sistema de RH, ou manualmente, pelos analistas de controle de acesso. A opção “Data de desativação” possibilita especificar uma data para desativação do usuário automaticamente. Neste momento, o usuário não deve mais conseguir acessar o sistema.

Os critérios de acesso para Autenticação e Autorização deverão atender aos seguintes requisitos:

- 1.4.1. O acesso a um sistema corporativo deverá ser autenticado pelo SGA, devendo ser repassado para validação: a matrícula do sistema, login e senha do usuário, conforme definido no MTWS (Manual Técnico de WebService). Ou pelo sistema legado que módulo próprio de gestão de acesso.
- 1.4.2. O SGA deverá identificar o sistema cliente solicitante, e validar os dados de usuário e senha além de registrar os dados repassados no log. Caso o sistema legado possua controle de acesso próprio deve validar dados do usuário e registrar log de acesso.
- 1.4.3. Após a validação dos dados o SGA repassará ao sistema solicitante os dados de autenticação, assim como todas as permissões definidas pelo perfil funcional do usuário. Caso o sistema legado possua controle de acesso próprio deve repassar permissões definidas para perfil funcional do usuário para o sistema integrado a ele e registrar log de acesso.
- 1.4.4. Caso o parâmetro status do usuário esteja inativo, o SGA repassará as informações referentes à inatividade, inserindo-os nos parâmetros de retorno e enviando-os ao sistema solicitante para tratamento e apresentação ao usuário. Caso o sistema legado possua controle de acesso próprio deve repassar informação de inatividade para o sistema integrado a ele e apresentar mensagem ao usuário.

- 1.4.5. No caso em que o usuário inserir os parâmetros de autenticação (senha ou login) errados, após tentativas sem sucesso, o sistema cliente deverá informar ao usuário o bloqueio do seu acesso, indicando providências para a normalização. O número de tentativas sem sucesso serão definidas conforme políticas de segurança parametrizáveis no SGA ou no controle de acesso próprio do legado.
- 1.4.6. Os sistemas legados com controle de acesso próprio ou integrados ao SGA não devem permitir multisessão por usuário. Sendo considerado multisessão sessões em navegadores diferentes ou guias diferentes para sistemas web, para todos os demais sistemas categorizado como crítico ao tentar fazer login na segunda sessão deve ser questionado ao usuário se deseja continuar com sessão que está ativa ou iniciar nova.
- 1.4.7. O sistema categorizado como crítico deve possuir bloqueio das telas por um período parametrizável (semelhante ao bloqueio de descanso de tela do Windows), e desbloqueio com a senha do usuário que está logado no sistema.

Os critérios parametrizáveis de Troca de Senha deverão atender aos seguintes requisitos:

- 1.4.1. Na troca de senha, através do sistema gerenciado, o mesmo deverá repassar ao SGA as informações necessárias para o registro da última manutenção de usuário conforme definido no MTWS (Manual Técnico de WebService).
- 1.4.2. Se o sistema possuir controle de acesso próprio deverá validar parâmetros de senha sendo: alteração de senha no primeiro login, alteração de senha, caracteres válidos para senha (parametrizável), tamanho mínimo da senha (parametrizável), não permitir cadastro de senha anterior (parametrizável em n senhas anteriores), expiração da senha (parametrizável) e bloqueio da senha (parametrizável). É desejável que haja tela para alterar os parâmetros para senha para sistemas categorizados como críticos, mas caso o legado categorizado como não crítico não tenha disponibilizado a tela parametrizável que faça validação desses quesitos.
- 1.4.3. Durante a autenticação, se o parâmetro de alteração de senha no logon estiver selecionado, o sistema gerenciado deverá solicitar a troca da senha do usuário, repassando os dados para validação do SGA, quanto aos requisitos de segurança da senha (tamanho mínimo, complexidade, repetição e etc) serão definidos através de parâmetros do SGA. Para sistema legado que possui controle de acesso próprio durante autenticação deve validar se parâmetro para alteração de senha no próximo logon estiver marcado deve solicitar troca de senha do usuário repassando os dados para sistema que faz gestão de acesso o qual o mesmo está integrado.
- 1.4.4. Caso o parâmetro de expiração de senha vier selecionado, o sistema gerenciado deverá informar o usuário, dando-lhe a opção de realizar a alteração da mesma.
- 1.4.5. Ao se realizar a troca da senha através do sistema categorizado como crítico e integrado ao SGA, o mesmo deverá repassar os dados necessários (definidos no MTWS) para o registro da alteração no SGA. e) Na interface de login também deverá conter a funcionalidade “Esqueci minha senha” para sistemas críticos e integrados ao SGA assim como o sistema legado que possui gestão de acesso próprio, possibilitando que o usuário possa recuperar sua senha a qualquer

momento. Podendo ocorrer exceções devido às especificidades de negócio ou de sistema.

Os critérios de Permissões e Grupos de acesso deverão atender aos seguintes requisitos para sistemas integrados ao SGA:

1.4.1. As permissões liberadas, específicas de cada sistema, serão liberadas para o Grupo de Acesso e repassadas no momento da autenticação através dos parâmetros definidos no MTWS.

1.4.2. Os usuários serão vinculados ao(s) Grupo(s) de Acesso, podendo ser definido período para o(s) mesmo(s).

Os critérios de Permissões e Perfil de acesso deverão atender aos seguintes requisitos para sistemas legados com/integrados módulo de acesso próprio:

1.4.1. As permissões liberadas, específicas de cada sistema, serão liberadas para o Perfil de Acesso e repassadas no momento da autenticação através de integração com módulo próprio de acesso do sistema legado.

1.4.2. Os usuários serão vinculados ao(s) Perfil(s) de Acesso, podendo ser definido período para o(s) mesmo(s) como perfil temporário.

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

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

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.

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.

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

ESPECIFICAÇÕES DE INTEROPERABILIDADE PARA TRILHAS DE AUDITORIA

As especificações desse item deverão existir para os sistemas categorizados como críticos e não críticos tanto sistemas novo como legados.

Para legados dever-se-á revalidar a gestão de acesso dos mesmos para verificar aderência a esse requisito e gerar solicitação de mudança para área de sistemas.

Para serviço disponibilizado para cliente como cobrança não registrada e que a base

é local por cliente assim como seu gerenciamento a gestão é do cliente e não do Banpará.

Os critérios de Log de Auditoria deverão atender aos seguintes requisitos:

1.4.1. São consideradas duas categorias de Log: Log de Segurança de Acesso e Log de Transações.

- O Log de Segurança corresponde aos registros efetuados dentro do ambiente do SGA, legado integrado ao RH, como: alterações de permissões, mudanças de grupos, registros de Login, de Logout, além de Acessos específicos a Objetos dos sistemas clientes (acesso as telas de transações de empréstimos e etc.), bem como aos seus eventos.
- O Log de Transações: corresponde às mensagens de eventos de: Erros, Avisos, Falhas e demais transações específicas de ações efetuadas pelo usuário durante a interação nos sistemas clientes.

1.4.2. O Log de Segurança para os sistemas integrados ao SGA será armazenado no ambiente do SGA. Para legado integrado ao RH será armazenado pelo sistema de gestão de acesso do legado e deverá conter os registros enviados pelos sistemas gerenciados com os seguintes parâmetros:

- Usuário de rede;
- Login do Usuário;
- Grupo (perfil) do usuário;
- Operação;
- Contexto ();
- Endereço IP e porta lógica que realizou as transações;
- Nome de máquina (Hostname);
- A data e hora de evento do usuário, sendo (recomendável o uso do relógio do sistema e não o do host);
- MAC Address;
- Geolocalização;
- Os registros das informações deverão ser mantidos em base de dados em ambiente de produção por período definido pela área de segurança da informação.

O Log de Transação de cada sistema cliente deverá ser armazenado em banco de dados próprio, possibilitando o acesso a partir do SGA aos registros deste contendo os seguintes parâmetros:

- Login do usuário;
- Endereço IP com porta lógica do acesso e Hostname da máquina que realizou as transações;
- A data e hora de evento do usuário sendo (recomendável o uso do relógio do sistema e não o do host) com geolocalização;
- Usuário de rede;

- Perfil do usuário;
- Eventos do usuário, a exemplo, gravação de arquivo, inclusão, alteração e exclusão de dados, deverão ser formatos em tabela. Em casos em que o evento for alterado, deverá ser incluso o dado anterior e posterior à ação salva;
- Módulo Acessado;
- Relatório do Log com permissão para salvar e imprimir, de acordo com a necessidade do usuário que está consultando o log.

O Log de Transação de sistema legado deverá ser armazenado em banco de dados próprio, possibilitando o acesso aos registros deste a partir do módulo de controle de acesso, deste o qual deve estar integrado, contendo os seguintes parâmetros:

- Login do usuário;
- Endereço IP com porta lógica do acesso e Hostname da máquina que realizou as transações;
- A data e hora de evento do usuário sendo (recomendável o uso do relógio do sistema e não o do host) com geolocalização;
- Usuário de rede;
- Eventos do usuário, a exemplo, gravação de arquivo, inclusão, alteração e exclusão de dados, deverão ser formatos em tabela. Em casos em que o evento for alterado, deverá ser incluso o dado anterior e posterior à ação salva;
- Módulo Acessado;
- Relatório do Log com permissão para salvar e imprimir, de acordo com a necessidade do usuário que está consultando o log.

Eventos a serem registrados:

- operações de login e logout;
- acessos a todas as telas ou seções do sistema;
- acesso a informações com alguma restrição (eg documentos sigilosos, processos em segredo de justiça, dados pessoais ou bancários)
- documentos sigilosos, processos em segredo de justiça, dados pessoais ou ba operações de consulta, inclusão, alteração ou exclusão de registros no banco de dados;
- alteração de perfil de acesso ou status de usuários (para sistemas que possuem acesso com diferentes perfis)
- execução de jobs e tarefas automatizadas

Sistema gestão de acesso deve manter o registro histórico de operações efetuadas nele sob forma de log de auditoria, como supracitado. Deve estar indicado na auditoria as alterações (insert, update, delete) que foram feitas por aplicação e as de feitas manualmente no banco de dados para INSERT, UPDATE and DELETE: insert, update, delete, commit, rollback e execute. Ou seja, há necessidade de distinguir o que foi feito via aplicação, sistema de gestão de aceso ou nos sistemas integrados, e o que foi feito manualmente no banco de dados.

As informações de log devem conter usuário do sistema (se via aplicação usuário que estava acessando o sistema ou se manualmente no banco de dados usuário que executou o registro: insert, update, delete, commit, rollback), usuário da rede, endereço IP da máquina do usuário, eventos, data e hora do evento.

Qualquer operação de inserção, consulta, edição e exclusão sobre as entidades do sistema devem ser mantidas, bem como operações de vinculações, geração de relatórios, uso de filtros, autenticações (sejam elas bem sucedidas ou fracassadas). A exceção serão objetos não passíveis de logs conforme parametrizado.

Sistema deve permitir a consulta de todas as informações de logs de auditoria de todas as operações efetuadas pelo usuário no sistema de gestão de acesso.

A visualização das informações de logs de auditoria será liberada somente para determinados grupos/usuários, a serem determinados pelo administrador de gestão de acesso do sistema.

Sistema deve permitir a consulta de logs de auditoria dos sistemas integrados a ele.

Sistema deve permitir a consulta de todas as informações de eventos realizados sobre o usuário no sistema de gestão de acesso. As informações sobre usuário incluem vinculações, alteração de situação, tentativas de logon, data de criação, alteração de senha e a consulta desse logs de auditoria serão liberadas somente para determinados grupos/usuários a serem determinados pelo administrador de gestão de acesso do sistema.

O sistema deve permitir a exportação de logs de auditoria parametrizado para um determinado sistema ou grupo ou usuário para um arquivo.

Sistema deve permitir a exclusão de logs de auditoria de um determinado período e por determinado grupo/usuários a serem determinados pelo administrador de gestão de acesso do sistema, entretanto não deve ser permitida a exclusão de logs dos 3 últimos anos (essa informação deve ser parametrizável). Além disso as informações de registro de logs excluídos também devem ser mantidas, sob forma de log de auditoria.

Não permitir alteração em banco de dados do segurança acesso se não tiver origem do servidor de aplicação desse sistema. Para os sistemas integrados a validação deve garantir que seja única a conexão entre servidores de banco de dados ou do servidor de aplicação do sistema integrado com servidor de base do sistema de segurança e acesso.

O sistema deve permitir relatórios dos logs de auditoria conforme a seguir:

- Relatório Auditoria

- 1.1.1.1. Sistema:

- 1.1.1.2. Módulo:

- 1.1.1.3. Documento:

- 1.1.1.4. Função:

- 1.1.1.5. Usuário de sistema:

- 1.1.1.6. Usuário de banco de dados:

- 1.1.1.7. Usuário de rede:



- 1.1.1..8. IP:
- 1.1.1..9. Data Inicial:
- 1.1.1..10. Data Final:
- 1.1.1..11. Empresa:
- 1.1.1..12. Unidade:
- 1.1.1..13. Data:
- 1.1.1..14. Operação:
- 1.1.1..15. Banco:
- 1.1.1..16. Tabela:
- 1.1.1..17. Comando Sql:
- 1.1.1..18. Mudança:
- 1.1.1..19. Nº de Linhas Incluída(s):
- 1.1.1..20. Registros Incluído(s): Nº Linha, Coluna, Descrição Coluna, Valor
- Relatório Auditoria Gestor:
 - 1.1.1..1. Sistema:
 - 1.1.1..2. Módulo:
 - 1.1.1..3. Documento:
 - 1.1.1..4. Função:
 - 1.1.1..5. Usuário de sistema:
 - 1.1.1..6. Usuário de rede:
 - 1.1.1..7. IP:
 - 1.1.1..8. Data Inicial:
 - 1.1.1..9. Data Final:
 - 1.1.1..10. Empresa:
 - 1.1.1..11. Unidade:
 - 1.1.1..12. Data:
 - 1.1.1..13. Operação:
 - 1.1.1..14. Banco:
 - 1.1.1..15. Tabela:
 - 1.1.1..16. Nº de Linhas Incluída(s):
 - 1.1.1..17. Registros Incluído(s): Nº Linha, Coluna, Descrição Coluna, Valor

RELATÓRIOS

Disponibilizar os seguintes relatórios: sistemas, módulos (sistemas e módulos vinculados), empresas organizacionais, unidades organizacionais, usuários (usuários

ativos, bloqueados e inativos), grupos de acesso (perfis e usuários vinculados bem como perfis, sistemas, módulos e funcionalidades associadas contendo permissões), usuários e suas permissões associadas (perfis e permissões específicas), sistemas e usuários vinculados contendo suas permissões, módulos e usuários vinculados contendo suas permissões, detalhes do usuário, logs de auditoria, histórico de conta de usuários, acessos do sistema/módulo com filtros por usuário, sistema, módulo e objeto.

Deverá ser fornecido a consulta e relatório contendo as informações do sistema/módulo, usuários, quantidade de acesso, data e hora do último acesso

Disponibilizar a exportação dos relatórios para arquivos do tipo documento (.rtf), planilhas (.xls) e formato de documento portátil (.pdf)

Disponibilizar relatório com mapeamento de perfil x funcionalidade por sistema na seguinte estrutura:

Imprimir em paisagem

Sistema Integrado

1ª coluna: funcionalidades

Seguir a estrutura a seguir:

- Sistema
- Módulo>>Menu >> Transação >> Função
- Módulo>>Menu >> Transação >> Função [Botão] Editar

A partir da segunda coluna incluir um perfil por coluna até terminar todos os perfis que possuem acesso ao sistema.

As colunas dos perfis devem ser preenchidas com: S: Possui permissão ou N: Não possui permissão.

A última coluna após terminar os perfis que possuem acesso deve ser incluída a Legenda do mapeamento:

Permissão:

S: Possui permissão

N: Não possui permissão.

Legenda perfis de acesso:

Listar por linha enumerada os perfis que possuem acesso (ex.: 1. Perfil xxxxx), sendo que a segunda coluna onde iniciou o mapeamento de perfil seria o primeiro perfil da legenda.

Responsável pelas definições: área gestora do sistema.



Responsável pela Estruturação: quem parametrizou no sistema de gestão de acessos do SPA as permissões dos perfis para o sistema integrado

Disponibilizar relatório com mapeamento com todas as permissões do usuário por sistema que possui acesso, sendo cada sistema na estrutura do item 4.

Disponibilizar relatório com mapeamento de permissões de usuários por unidade ou empresa ou combinação dos dois, filtro que for selecionado, sendo cada sistema na estrutura do item 4. Tendo a opção de escolha nesse filtro todas as empresas e todas as unidades.

Relatório com usuário(s) de sistema com estrutura: usuário de sistema, nome, perfil, empresa, unidade que pode acessar, data do último acesso no sistema. Sendo que pode ser selecionado um usuário e um sistema ou um sistema e todos os usuários deste ou todos os sistemas e todos os usuários de todos os sistemas: segurança acesso e sistemas integrados a ele, os quais gerencia o controle de acesso.

Relatório de permissão por perfil: Detalha por permissão todos os perfis que possuem acesso a essa funcionalidade. Há opção de escolher um ou mais ou todos os sistemas, ou seja, sistema de segurança acesso e todos integrados a ele. Tem que haver separação por estrutura do sistema.

Sistema deve possuir conceito de abrangência de acordo com o que for associado para usuário, ou seja, se for associado empresa(s) e unidade(s) o usuário deve gerenciar dados conforme perfil e combinação de empresa(s)/unidade(s) vinculado ao mesmo. Caso não seja vinculado nenhuma empresa/unidade o usuário não possui acesso a nada.



ADENDO XI – MODELO DE RELATÓRIO DO PACOTE MENSAL DE SERVIÇOS

RELATÓRIO DO PACOTE MENSAL DE SERVIÇOS (RELATÓRIO DE FECHAMENTO)

PERÍODO DE APURAÇÃO: ____/____/____ A ____/____/____

Atividade Realizada	Data Início	Hora Início	Data Fim	Hora Fim	Tempo de Atendimento	Nível Mínimo de Serviço	Glosa

Total de atendimentos	
-----------------------	--

Total de Glosa a ser realizada no Suporte (TGS)	
---	--

* Todos os atendimentos realizados no período de apuração.

Atendimentos de Sobreaviso

Descrição da Solicitação	Data de Acionamento	Hora Acionamento	Data Conclusão	Hora Conclusão	Quant. Acionamento	Nível Mínimo de Serviço	Glosa
						Total Glosa de Sobreaviso (TGSA)	

Valor Pacote Mensal de Serviço =	
Glosa Geral (TGS + TGOS + TGSA) =	
Pacote Mensal a ser pago (Pacote Mensal - Glosa)=	