



TERMO DE REFERÊNCIA DO SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO

Recife, março de 2021

SUMÁRIO

1.	OBJETO	3
2.	JUSTIFICATIVA	3
3.	CONTEXTUALIZAÇÃO.....	3
4.	DETALHAMENTO DO OBJETO.....	4
5.	AMBIENTE TECNOLÓGICO	6
6.	SLA (ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO)	7
7.	DETALHAMENTO DO SLA	9
8.	PROPOSTA DE PREÇOS.....	12
9.	HOMOLOGAÇÃO DAS SOLUÇÕES	12
10.	DOCUMENTAÇÃO COMPROBATÓRIA DOS SERVIÇOS	13
11.	PENALIDADES CABÍVEIS	14
12.	REQUISITOS PARA PARTICIPAÇÃO E HABILITAÇÃO NO PROCESSO.....	18
13.	PROVA DE CONCEITO	18
14.	REQUISITOS DE DESCLASSIFICAÇÃO DA PROPOSTA COMERCIAL	19
15.	IMPLANTAÇÃO	19
16.	CRITÉRIOS DA ACEITAÇÃO.....	28
17.	DO PERÍODO DE TRANSIÇÃO.....	30
18.	OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE.....	32
19.	OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA.....	32
20.	SIGILO E SEGURANÇA DOS DADOS	34
21.	GARANTIA	34
22.	PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO	36
23.	DA RESCISÃO CONTRATUAL	36
24.	CUSTO ESTIMADO DO OBJETO	36
25.	FORMA DE PAGAMENTO	36
26.	RECURSOS FINANCEIROS.....	37
27.	GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO	37
28.	ANEXO 1 – MATRIZ PARA AVALIAÇÃO – DETALHAMENTO DO OBJETO.....	40
29.	ANEXO 2 – MODELO DE PROPOSTA	77
30.	ANEXO 3–MODELO DE CRONOGRAMA FÍSICO	78

1. OBJETO

- 1.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos especializados de licenciamento de uso de software destinado a prover soluções integradas nas áreas de Atendimento, concessão e acompanhamento de crédito, cobrança administrativa, gestão e o controle financeiro das operações de crédito, informes legais e risco (mercado, crédito, liquidez e capital), normativos BACEN, gestão financeira e contábil, gestão de patrimônio, financeiro e gestão de contratos para atender as necessidades da AGE, conforme especificações constantes deste Termo de Referência.
- 1.2. A contratação em tela deve contemplar os serviços de instalação, implantação, migração de dados, parametrização, testes, acompanhamento, documentação, treinamento, atualização legal, corretiva, tecnológica e mercadológica, além do suporte técnico/funcional, conforme especificado neste Termo.
- 1.3. As especificações contempladas na licença de uso estão previstas neste Termo e no detalhamento do objeto.

2. OBJETO

Com o encerramento do contrato de prestação de serviços técnicos especializados do Licenciamento de Sistemas Integrados de Gestão, faz-se necessário uma nova contratação para a AGE continuar atingindo os OBJETIVOS do suporte de uma solução de software, integrada e ágil que permita o processamento das suas operações de crédito, finalidade da Agência, bem como, adequado controle de suas operações a fim de produzir informações operacionais e estratégicas para seus funcionários e administradores, bem como prover os informes legais para os diversos órgãos, tais como: Conselho de Administração, Assembleia de Acionistas, Órgãos de Controle do Estado de Pernambuco, Banco Central do Brasil (BACEN), Secretaria da Receita Federal.

Ressaltamos que o presente Termo de Referência está em conformidade com a Lei nº 10.520/2002, com a Lei nº 13.303/2016, e subsidiariamente, a Lei 8666/93.

Os investimentos em Tecnologia da Informação e Comunicação devem estar alinhados com a agenda estratégica da AGE. Dentre os objetivos estratégicos do Plano Diretor de Tecnologia, visando à modernização e melhoria da gestão, destaca-se a iniciativa estratégica de revisão e modernização nas funcionalidades dos sistemas em utilização, demandado e tratado neste Termo de Referência.

3. CONTEXTUALIZAÇÃO

A Agência tem como missão “Promover e financiar o empreendedorismo, contribuindo para o desenvolvimento sustentável de Pernambuco” e “Ser referência no financiamento ao empreendedorismo pernambucano”. Projeta a expansão quantitativa e qualitativa das operações de microcrédito e operações estruturadas, de 2020 a 2022.

Para cumprir a sua Missão e atingir os seus Objetivos a AGE necessita do suporte de uma solução de software, completamente integrada e ágil, baseada em alto nível de automação,

3/78

que permita o adequado controle de suas operações a fim de produzir informações operacionais e estratégicas para seus funcionários e administradores, bem como prover os informes legais para os diversos órgãos, tais como: conselho de administração, assembleia de acionistas, órgãos de controle do Estado de Pernambuco, Bacen do Brasil, Secretaria da Receita Federal e etc.

Como uma organização moderna e preocupada com resultados, a AGE tem um quadro de pessoal bastante reduzido e, portanto, para potencializar o alcance de sua atuação, necessita de uma estrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação que ofereça a possibilidade de atuação eficaz e eficiente para atender as regiões de desenvolvimento de Pernambuco, mesmo sem ter filiais, pois estará atuando apenas a partir de sua unidade em Recife.

A AGE é um agente financeiro inovador. Sua atuação foi concebida segundo as políticas públicas do Governo do Estado e tem como principal tarefa fomentar o desenvolvimento econômico e social através da concessão de um crédito planejado a micro, pequenos e médios empresários e produtores urbanos e rurais - segmentos que representam 98% dos negócios formais de Pernambuco. Uma de suas principais atividades é o financiamento de projetos de inovação e modernização que resultem no aumento da competitividade dos empreendimentos pernambucanos.

O trabalho da AGE é focado em estruturar e viabilizar financeiramente os projetos considerados prioritários para o desenvolvimento de diversos setores da economia pernambucana, por meio da concessão de crédito para empresas sediadas, exclusivamente, no Estado. Dessa forma, a AGE estimula o aumento da competitividade, internaliza os efeitos positivos do avanço econômico e ajuda a transformar a vida das pessoas.

Por meio de recursos próprios; de repasses de linhas de crédito do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), da Financiadora de Estudos e Projetos – FINEP, do Banco do Nordeste (BNB); ou de fundos administrados pela Agência, a AGE investe em projetos, principalmente, de empresas dos portes da micro à média empresa, bem como o microcrédito para pessoas físicas, jurídicas, grupos solidários, bancos comunitários e segundo piso, desde que desenvolvedoras de atividades produtivas, contribuindo para a geração de emprego, renda e qualidade de vida dos pernambucanos.

Os principais processos de trabalho e respectivas macroatividades estão listados no Anexo 1 - Matriz para Avaliação dos principais processos. O fornecedor deverá analisar os processos que atendam aos requisitos funcionais, a fim de conhecer e verificar sua adequação ao processo suportado pelo software.

4. DETALHAMENTO DO OBJETO

As especificações do objeto contemplados na licença de uso estão previstas no detalhamento abaixo e no anexo 1 – Matriz para Avaliação dos principais processos de termo de referência.

4.1. Licença de Uso

- 4.1.1. Deverá ser fornecido pelo fornecedor o licenciamento de cessão de direito de uso do sistema para o ambiente tecnológico da AGE;
- 4.1.2. A vigência será de 60 (sessenta) meses;

4/78

- 4.1.3. As licenças de uso referentes à utilização deverão ser disponibilizadas pelo fornecedor na reunião inicial (Kick-Off) do projeto;
- 4.1.4. As licenças de softwares de terceiros necessárias para o perfeito funcionamento do ambiente, aplicação de patches, correções e atualizações de todo o ambiente deverão estar incluídas;
- 4.1.5. Deve considerar a capacitação dos usuários da AGE no uso do sistema;
- 4.1.6. Quantidade inicial de usuários simultâneos prevista:

Usuários		
Administrador	Operacional	Total
1	50	51

- 4.1.7. Os tipos de usuários descritos acima possuem as seguintes características:
- 4.1.7.1. Administrador – deverá possuir permissão para criar e dar acesso a usuários (login), monitorar logs e trilhas de auditoria, atualizar e consultar as parametrizações de todos os processos;
- 4.1.7.2. Operacional – usuários com permissão para executar as rotinas operacionais dos processos, seja inclusão, alteração, atualização ou consulta, respeitando os perfis de acesso previamente definidos.
- 4.1.8. Serviços de Atualização e Suporte Técnico/Funcional
- Os serviços de atualização corretiva, legal/tecnológica, adaptativa e evolutiva, além do suporte técnico/funcional estão incluídos na licença de uso, não representando custo adicional à AGE.
- As atualizações adaptativas / evolutivas serão requeridas através de ordem de serviço definido pela AGE além da abertura do chamado técnico.
- As atualizações corretiva e legal / tecnológica serão realizadas através de abertura de chamado técnico, via portal ou outra ferramenta disponibilizada pela CONTRATADA para este fim.
- 4.1.8.1. Atualização Corretiva:
- 4.1.8.1.1. Realizar procedimentos de correção de eventuais erros do sistema;
- 4.1.8.1.2. O fornecedor deverá atender às solicitações de atualização corretiva encaminhada pelo gestor do sistema, conforme os prazos e condições estabelecidas no item SLA (Acordos de Nível de Serviços).

- 4.1.8.2. Atualização Legal/ Tecnológica:
 - 4.1.8.2.1. Procedimentos de adequação às mudanças de ordem legal nos sistemas e funcionalidades contratadas;
 - 4.1.8.2.2. Atualização do ambiente tecnológico onde está instalada a aplicação, conforme evoluções do mercado (navegadores, sistemas operacionais)
 - 4.1.8.2.3. A AGE terá direito, sem ônus, a novas versões do software desenvolvidas pelo fornecedor com atualização tecnológica dos sistemas e funcionalidades contratadas.
- 4.1.8.3. Suporte Técnico/Funcional:
 - 4.1.8.3.1. Os Serviços de Suporte Técnico/Funcional serão prestados de forma remota (via telefone e Portal Internet) e presencial, quando solicitado e se necessário;
 - 4.1.8.3.2. O Suporte Técnico/Funcional Presencial será necessário em situações que demandem a presença do técnico e que não possam ser resolvidas remotamente.
- 4.1.8.4. Atualizações adaptativas e evolutivas
 - 4.1.8.4.1. Procedimentos de atualizações adaptativas e evolutivas de rotinas necessárias à evolução operacional da AGE, como a criação de novos produtos e serviços, aplicáveis ao sistema financeiro.

5. AMBIENTE TECNOLÓGICO

Ambiente tecnológico ora disponível na AGE conforme as especificações apresentadas abaixo:

Sistemas Operacionais	Estações: MS Windows 7 ou superior Servidores: MS Windows 2008 Server ou superior
SGBD	Padrão SQL Server 2008 ou superior.
Servidor Web	Apache v 2.2.9 ou superior IIS 6 ou superior
Sistema de Diretório	Microsoft Active Directory
Máquinas Virtuais	O aplicativo deverá permitir execução em máquinas virtuais criadas e geridas com a ferramenta VMWare ESX Server 3.5.0.

<p>Acessibilidade</p>	<p>O aplicativo deverá permitir acesso por meio de redes padrão Ethernet com protocolo TCP/IP;</p> <p>O aplicativo poderá possuir, para todas as suas funcionalidades, interface web compatível com os navegadores Microsoft Internet Explorer 9 (e versões superiores), Mozilla Firefox (versão 31 ou superior), Chrome (versão 41 ou superior).</p>
-----------------------	---

6. SLA (ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO)

O Acordo de Nível de Serviço (ANS) ou *Service Level Agreement* (SLA) é Nível Mínimo de Serviço Exigido entre duas partes (CONTRATADA E CONTRATANTE) no qual o nível da prestação de serviço é definido formalmente.

O SLA é aplicado tanto em chamados para as Atualizações Corretiva e Legal / Tecnológica, quanto as Adaptativas / Evolutivas.

A gestão do contrato será realizada através de aplicação do SLA, conforme a seguir:

- 6.1. A empresa CONTRATADA deverá fornecer, durante o período da contratação, suporte técnico/funcional para os sistemas, visando mantê-los em condições de uso com as últimas versões disponíveis.
- 6.2. A empresa CONTRATADA deverá disponibilizar, pelo período acordado, os seguintes canais para abertura de chamados técnicos:
 - 6.2.1. Número de telefone para suporte no Brasil, de 08h00 as 18h00 de segunda-feira a sexta-feira, exceto feriados nacionais.
 - 6.2.2. Portal de suporte na Internet, de 08h00 as 18h00, de segunda a sexta, exceto feriados nacionais;
 - 6.2.3. Operacional/Presencial nas dependências da AGE, caso os dois canais acima não solucionarem a demanda, previamente agendada com fornecedor, de 08:00 às 18:00h de segunda-feira a sexta-feira.
- 6.3. Os chamados técnicos relativos aos serviços de suporte técnico poderão ser referentes aos seguintes tipos:
 - 6.3.1. Chamados técnicos objetivando a resolução de problemas (atualizações corretivas, legal / tecnológica);
 - 6.3.2. Ordens de serviço objetivando atualizações, Adaptativas / Evolutivas
 - 6.3.3. Dúvidas quanto ao funcionamento dos módulos para os usuários da AGE;
 - 6.3.4. Operacionalização do software pelos funcionários da AGE.
- 6.4. O portal de suporte da CONTRATADA deverá prover no mínimo os seguintes serviços:
 - 6.4.1. Documentação Técnica Eletrônica;

- 6.4.2. Acesso remoto para solicitação de chamados técnicos.
- 6.5. Condições:
- 6.5.1. Iniciar o atendimento no prazo, após a comunicação do problema ou demanda pelo CONTRATANTE e aviso de recebimento por parte da CONTRATADA. A CONTRATANTE classificará as demandas de acordo com seu grau de severidade o qual está baseado no impacto da funcionalidade afetada.
- 6.5.2. A abertura de chamados serão feitos por servidores que detêm conhecimentos técnicos e do sistema que lhes permitam o registro, o acompanhamento, a avaliação e o encerramento dos chamados, no mínimo 2 e no máximo 4 servidores.
- 6.5.3. No prazo de no máximo quinze dias úteis após a assinatura do contrato, a CONTRATANTE informará a CONTRATADA o nome dos servidores supracitados.
- 6.5.4. A execução da atividade é contínua e rotineira e será demandada por meio da emissão de Ordem de Serviço.
- 6.5.5. Para o controle das atividades prestadas as demandas serão registradas por meio da abertura de chamados.
- 6.5.6. Os chamados deverão ser registrados em sistema eletrônico de Gestão de Demandas, definido e disponibilizado pela CONTRATANTE, de uso obrigatório pela CONTRATADA, cujo acesso deverá ser disponibilizado para ambas as partes, esteja em conformidade com as boas práticas / ITIL, a categorização das severidades seja relacionada no sistema de acordo com o mencionado em Edital. Por comum acordo entre as partes, poderá ser utilizado sistema de gestão de demandas da CONTRATADA, desde que seja disponibilizado para a CONTRATANTE o acesso para acompanhamento, edição, consultas, filtros e extração de relatórios de demandas e seus status.
- 6.5.7. Todos os registros devem gerar um número único no Sistema de Gestão de Demandas, o qual deve ser compartilhado com o usuário solicitante para efeito de acompanhamento.
- 6.5.8. Compete à CONTRATANTE registrar e categorizar no Sistema de Gestão de Demandas, todas as solicitações abertas, com os dados dos solicitantes e o detalhamento das demandas, através do qual, considerando o nível de gravidade, será atribuído um valor de criticidade.
- 6.5.9. O nível de criticidade do registro definirá o prazo máximo para sua conclusão, conforme item "7-DETALHAMENTO DO SLA" deste TR e a contagem dos prazos será iniciado a partir da criação do registro no sistema de gestão de demandas.
- 6.5.10. A CONTRATADA é responsável pelo acompanhamento da abertura dos registros, devendo atualizar o andamento da realização da atividade no sistema de gestão de demandas, registrando todo o atendimento realizado, mencionando o nome do Técnico ou Equipe responsável pela tratativa, resolução no cumprimento do chamado e o detalhamento da solução correspondente aplicada, para fins de construção da base de conhecimento. O fechamento do registro caberá à CONTRATANTE, o qual somente poderá ser fechado após a homologação e aceite da solução aplicada, por parte da CONTRATANTE.

- 6.5.11. As atividades realizadas pela equipe local, quando envolver alterações e ajustes no código fonte, banco de dados ou servidores da aplicação, deverão ser precedidas de autorização e alinhamento da equipe remota responsável pela sustentação do sistema (item 1 do contrato), bem como pela equipe da CONTRATANTE, com o intuito de evitar riscos ao funcionamento da solução por incompatibilidades técnica ou sobreposição das ações realizadas, sob pena de aplicação de penalidades previstas à CONTRATADA por falha na execução contratual.

7. DETALHAMENTO DO SLA**7.1. Severidades e prazos:**

- 7.1.1. Severidade 1: O problema causa perda ou paralisação total do serviço ou paralisação de qualquer funcionalidade muito crítica prevista neste Contrato. O trabalho não pode ter sequência razoável, a operação passa a ser crítica para o negócio e a situação constitui uma emergência. O problema de severidade 1 tem uma ou mais das seguintes características:
- 7.1.1.1. Informação corrompida;
 - 7.1.1.2. Uma funcionalidade crítica não está disponível;
 - 7.1.1.3. O sistema continua no mesmo estado indefinidamente, causando demoras inaceitáveis ou indefinidas para recursos ou respostas;
 - 7.1.1.4. O sistema falha após seguidas tentativas de inicialização.
 - 7.1.1.5. Tempo para início do atendimento: até 01(uma) hora após a abertura do chamado.
 - 7.1.1.6. Tempo para solução, contado do início do atendimento: até 04 (quatro) horas ou ajustar o ambiente para grau de severidade 2 ou 3, dando solução de contorno.
- 7.1.2. Severidade 2: O problema causa uma perda de performance ou paralisação de qualquer funcionalidade crítica prevista neste Contrato, não obstante, as operações possam continuar ainda que de modo restrito.
- 7.1.2.1. Tempo para início do atendimento: até 02 (duas) horas após abertura do chamado
 - 7.1.2.2. Tempo para solução, contado do início do atendimento: até 1 (um) dia útil ou colocar o ambiente com grau de severidade 3, dando solução de contorno.
 - 7.1.2.3. Os problemas desse nível de severidade advindos de chamado de severidade tipo 1, terão seus tempos reduzidos em 04 (quatro) horas.
- 7.1.3. Severidade 3: O problema causa perda menor de performance ou paralisação de qualquer funcionalidade pouco crítica prevista neste Contrato. O impacto constitui uma inconveniência, a qual pode exigir uma alternativa para restaurar a funcionalidade.
- 7.1.3.1. Tempo para início do atendimento: até 08 (oito) horas.

- 7.1.3.2. Tempo para solução, contado do início do atendimento: até 2 (dois) dias úteis ou apresentar justificativa formal à AGE, informando prazo para conclusão, que não deve ultrapassar 7 (sete) dias úteis, e motivo técnico, além de apresentar solução de contorno enquanto a solução definitiva não é dada,
- 7.1.3.3. Os problemas desse nível de severidade advindos de chamado de severidade tipo 1 ou 2, terão seus tempos reduzidos em 08 (oito) horas.
- 7.1.4. Severidade 4: O problema será causado pela não implantação das funcionalidades necessárias às atualizações de ordem legal. O impacto pode constituir uma inoperância, atraso na operacionalização ou não atendimento das exigências do órgão regulador.
- Problemas causados pela falta de atualização tecnológica que causem qualquer tipo de inoperância nas funcionalidades do sistema também são considerados de severidade 4
- 7.1.4.1. Tempo para início do atendimento: até 05 (cinco) dias úteis.
- 7.1.4.2. Tempo para solução, contado do início do atendimento: até 15 (quinze) dias úteis ou apresentar justificativa formal à AGE, informando prazo para conclusão, que não deve ultrapassar 30 (trinta) dias úteis, e motivo técnico.
- 7.1.5. Severidade 5: O problema será causado pela não implantação das funcionalidades necessárias às atualizações adaptativas e evolutivas solicitadas pela AGE a partir da Ordem de Serviço e abertura de chamado. O impacto do não atendimento pode constituir uma inoperância ou atraso na operacionalização de um novo produto ou serviço
- 7.1.5.1. Tempo para início do atendimento: até 10 (dez) dias úteis.
- 7.1.5.2. Tempo para solução, contado do início do atendimento: até 20 (vinte) dias corridos ou apresentar justificativa formal à AGE, informando prazo para conclusão, que não deve ultrapassar 80 (oitenta) dias corridos, e motivo técnico.
- 7.1.5.3. As funcionalidades relacionadas a esse nível de severidade serão classificadas em Muito Crítico, crítico e Pouco Crítico após sua implantação.
- 7.2. Entende-se por solução de contorno qualquer ação que possa resolver o problema técnico de maneira temporária, utilizando os mecanismos como scripts, ajustes e extrações de informações por meio de intervenções, entre outros;
- 7.3. As soluções de contorno deverão ser aprovadas pela CONTRATANTE, antes do da realização das mesmas e o aceite de prorrogação;
- 7.4. Scripts que venham a ser usados como solução de contorno para correção de funcionalidade de software no banco de dados serão aceitos apenas para casos de extrema urgência, caso for aplicado o script, a CONTRATADA deverá fornecer a atualização de um patch novo discriminando em sua versão as alterações feitas e os problemas que esse patch irá resolver ou contornar via e-mail, ou outro meio de

- comunicação com sua formalização e comprometimento do patch ser lançado em no máximo de 7 dias úteis.
- 7.5. Para os prazos relacionados acima, caso a entrega demande tempo superior ao estabelecido, a CONTRATADA deverá comunicar formalmente a CONTRATANTE, descrevendo e justificando o problema;
 - 7.6. Os pedidos de prorrogação de prazo para atendimento do chamado ou recategorização domesmo deverão ser formulados antes do término do prazo de solução previsto, conforme severidade do problema;
 - 7.7. A CONTRATANTE deverá formalizar sua decisão antes do término do prazo previsto inicialmente para a solução;
 - 7.8. A CONTRATADA poderá, de forma fundamentada, indeferir o pedido de prorrogação.
 - 7.9. A CONTRATADA e a CONTRATANTE poderão estabelecer prazos de entrega diversos daqueles estabelecidos quando houver a conveniência da prorrogação para aguardar nova versão do sistema;
 - 7.10. O decurso do prazo de solução previsto para os chamados classificados acima será suspenso quando a CONTRATADA informar a CONTRATANTE que a solução demandada no suporte técnico encontra-se disponível para homologação;
 - 7.11. Chamados relacionados a dúvidas quanto ao funcionamento dos módulos para os usuários da AGE ou a operacionalização do software pelos funcionários da AGE terão o prazo de até 3 (três) dias úteis para serem atendidos. A CONTRATADA poderá solucionar através dos três canais disponíveis, além do envio de documentação sobre a temática;
 - 7.12. O cancelamento do chamado não poderá ser feito pela CONTRATADA. Esta poderá solicitar à CONTRATANTE o cancelamento apresentando justificativa formal que comprovem a extrapolação de sua responsabilidade que inabilita a demanda, podendo ser, por exemplo, duplicidade de chamados, funcionalidades que não sejam consideradas integrantes do objeto ora licitado.
 - 7.13. Quadro resumo - prazos dos chamados:

Chamados / severidade	Prazo fixado para solução	Prazo máximo prorrogado (com apresentação de solução de contorno)
Severidade 1	4 (quatro) horas	1 (um) dia útil
Severidade 2	1 (um) dia útil	2 (dois) dias úteis

11/78

Moura

Severidade 3	2 (dois) dias úteis	7 (sete) dias úteis
Severidade 4	15 (quinze) dias úteis	30 (trinta) dias úteis
Severidade 5	30 (trinta) dias úteis	70 (setenta) dias úteis
Chamados relacionados a dúvidas quanto ao funcionamento dos módulos para os usuários da AGE ou a operacionalização do software pelos funcionários da AGE	3 (três) dias úteis	-

8. PROPOSTA DE PREÇOS

- 8.1. A proposta estará vinculada à prestação do referido objeto, não sendo aceitas propostas em desconformidade com este TR e devem seguir o modelo apresentado no Anexo2 deste TR.
- 8.2. Deverão estar incluídos nos preços todos os custos da mão de obra, encargos sociais, trabalhistas e previdenciários, uniformes, tributos, taxas, contribuições, insumos, equipamentos e quaisquer outros encargos que incidam sobre a prestação do serviço a ser executado.
- 8.3. As propostas terão validade de, no mínimo, 120 (cento e vinte) dias, da sua apresentação, independente de declaração do licitante.
- 8.4. Decorrido o prazo de validade das propostas, sem convocação para contratação, ficam as licitantes liberadas dos compromissos assumidos.
- 8.5. Os preços finais (unitários e totais) ofertados não poderão ultrapassar os preços unitários e totais máximos fixados no Edital.

9. HOMOLOGAÇÃO DAS SOLUÇÕES

- 9.1. Entende-se por homologação a validação no ambiente de homologação pela equipe técnica da CONTRATANTE e o gestor responsável pelo módulo, das soluções apresentadas para o chamado;
- 9.2. A CONTRATANTE terá o prazo máximo equivalente de 2 (duas) vezes o prazo fixado para solução dos chamados classificados com severidade de 1 a 3, no prazo equivalente ao prazo fixado para a solução para os chamados de severidade 4;

- 9.3. Decorrido o prazo acima estabelecido para as homologações, sem que haja manifestação pela CONTRATANTE, o respectivo chamado será considerado aceito parcialmente por decurso de prazo, devendo a equipe técnica de TI autorizar a implantação no ambiente de produção;
- 9.4. Caso a solução oferecida para o chamado apresente o mesmo erro ou não permita a operacionalização da funcionalidade, o prazo voltará a correr a contar da data da demanda;
- 9.5. Havendo o aparecimento de novas falhas não relatadas no chamado anterior deverá ser aberto novo chamado;
- 9.6. Após a validação da solução no ambiente de homologação, a mesma deverá ser implantada no ambiente de produção, devendo a CONTRATADA disponibilizar as informações técnicas acerca da solução do problema;
- 9.7. O chamado será considerado concluído, devendo ser encerrado, após a implantação do ambiente de produção, a confirmação da solução para a demanda e a disponibilização de informações técnicas a respeito do chamado;
- 9.8. Para as soluções com aceite parcial por ausência de homologação por parte dos responsáveis da CONTRATANTE, estando o mesmo em ambiente de produção e não sendo constatados novos chamados técnicos envolvendo a funcionalidade em questão, caberá a CONTRATANTE, no prazo máximo de até 30 (trinta) dias corridos encerrar o chamado por considerar aceito por decurso de prazo.
- 9.9. Para as soluções propostas pela CONTRATADA, a mesma deverá formalizar a solução por e-mail e fornecer via patch de atualização de software a atualização proposta.
- 9.10. Scripts para correção de funcionalidade de software no banco de dados será aceito apenas para casos de extrema urgência, caso for aplicado o script, a CONTRATADA deverá fornecer a atualização de um patch novo discriminando em sua versão as alterações feitas e os problemas que esse patch irá resolver ou contornar via e-mail, ou outro meio de comunicação.

10. DOCUMENTAÇÃO COMPROBATÓRIA DOS SERVIÇOS

- 10.1. No que tange ao serviço de suporte e chamados referentes as atualizações, a CONTRATADA deverá fornecer, mensalmente, quando da apresentação da Nota Fiscal, relatório em formato de planilha eletrônica, contendo o descritivo de todos os chamados técnicos em aberto, bem como os encerrados no mês de referência, devendo a planilha permitir a CONTRATANTE avaliar a execução dos serviços contratados, compreendendo em colunas distintas as seguintes informações:
 - 10.1.1. Número do chamado;

- 10.1.2. Data e horário de abertura do chamado;
- 10.1.3. Classificação da ocorrência (nível de severidade ou dúvidas quanto ao funcionamento dos módulos para os usuários ou a operacionalização do software);
- 10.1.4. Data e horário de aceite parcial, quando couber;
- 10.1.5. Data e horário do aceite final;
- 10.1.6. Nome do usuário que abriu o chamado e emitiu o aceite;
- 10.1.7. Nome do Técnico responsável pelo chamado;
- 10.1.8. Data e horário de entrega das orientações sobre a utilização do sistema;
- 10.1.9. Quantidade de dias e horas extrapolados no cumprimento dos prazos de solução para cada ocorrência;
- 10.1.10. Situação do chamado.
- 10.2. O pagamento dos serviços estará sujeito à apresentação do relatório especificado no presente item;
- 10.3. O fiscal do contrato deverá informar ao gestor caso os prazos dos chamados, não estejam sendo respeitados, para em conjunto analisarem a aplicação das penalidades.

11. PENALIDADES CABÍVEIS

- 11.1. Nenhuma sanção será aplicada sem o devido processo administrativo, que prevê defesa prévia do interessado e recurso nos prazos definidos em lei, sendo-lhe franqueada vista ao processo;
- 11.2. A contagem do período de atraso na execução dos ajustes será realizada a partir do primeiro dia útil subsequente ao do encerramento do prazo estabelecido para o cumprimento da obrigação;
- 11.3. Em caso de comprovação de que o serviço prestado difere em qualquer aspecto do serviço contratado, a CONTRATANTE poderá exigir a correção, sem qualquer ônus para si, e ainda deverá ser ressarcida de quaisquer prejuízos que a má prestação do serviço tenha causado.
- 11.4. A inexecução total ou parcial do objeto licitado sujeitará a empresa às seguintes penalidades, assegurados o contraditório e a ampla defesa:
 - 11.4.1. Advertência, nos casos de menor gravidade:
 - 11.4.1.1. Os pontos negativos resultantes do processo de notificação serão acumulados mensalmente durante a vigência do contrato para fins da aplicação das penalidades previstas, que poderão evoluir para multa:

Faixa e Pontuação (Ocorrências mensais)	Penalidade por ponto negativo dentro da faixa
Até 03	Advertência por notificação e ressarcimento financeiro, quando couber.

11.4.2. Multa, nas seguintes hipóteses:

- 11.4.2.1. Pelo atraso na prestação do serviço, em relação ao prazo estipulado: 1% (um por cento) do valor da contratação, por dia decorrido, até o limite de 10% (dez por cento);
- 11.4.2.2. Pela recusa em realizar o serviço, caracterizada em 10 (dez) dias após o vencimento do prazo estipulado: 10% (dez por cento) do valor global da contratação;
- 11.4.2.3. Pela demora em corrigir falha na prestação do serviço, a contar do segundo dia da data da notificação: 0,3% (zero vírgula três por cento) do valor da contratação, por dia decorrido, até o limite de 10% (dez por cento);
- 11.4.2.4. Pela recusa da contratada em corrigir as falhas na prestação do serviço, entendendo-se como recusa o serviço não efetivado nos 05 (cinco) dias que se seguirem à data da notificação: 10% (dez por cento) do valor da contratação.
- 11.4.2.5. Multa de 0,1% (um décimo por cento) por semana de atraso, calculado sobre a respectiva etapa do serviço de implantação;
- 11.4.2.6. Multa de 0,1% (um décimo por cento) por mês de atraso, calculado sobre a respectiva etapa do serviço de implantação;
- 11.4.2.7. Multa de 0,1% (um décimo por cento) sobre a respectiva etapa do serviço de implantação, por mês, até o limite de 10 (dez) meses, no caso de atraso superior a 90 (noventa) dias.
- 11.4.2.8. Multa de 0,2% (dois décimos por cento) sobre o valor total do Contrato, por dia de atraso, até o limite de 5% (cinco por cento), no caso do não cumprimento ou cumprimento irregular dos serviços de Manutenção e Evolução Tecnológica do Sistema de Gestão, Suporte Técnico às Soluções Implementadas, Treinamentos;
- 11.4.2.9. Multa de mora 2% (dois por cento) sobre o valor total do Contrato, após decorridos 05 (cinco) dias de inadimplência, à juízo da Administração;
- 11.4.2.10. Multa compensatória de 0,33% (trinta e três décimos por cento) por dia, incidente sobre o valor do(s) item (s) que se encontre (m) inadimplente(s), contado a partir do 6º (sexto) dia de inadimplência, limitada ao percentual máximo de 10% (dez por cento).

TERMO DE REFERÊNCIA

- 11.4.2.11. Sempre que houver ocorrências consideradas em não conformidade na execução dos serviços pela CONTRATADA, estas estarão passíveis de penalização. Uma notificação à empresa CONTRATADA será efetuada independente da aplicação de multa;
- 11.4.2.12. As penalidades serão aplicadas caso a CONTRATADA não forneça a solução no tempo previsto, considerando-se também a gravidade e a frequência da ocorrência, sendo previstas desde a simples notificação até à multa pecuniária;
- 11.4.2.13. A cada ocorrência, registrada através de notificação, resultante de erro ou falha na execução de serviço de responsabilidade da CONTRATADA, e na qual se configure sua culpabilidade (através de reunião entre as partes), será anotado 01 (um) ponto negativo na avaliação da empresa CONTRATADA;
- 11.4.2.14. Os pontos negativos resultantes do processo de notificação serão acumulados mensalmente durante a vigência do contrato para fins da aplicação das penalidades previstas de percentual redutor limitado até 10%, de acordo com a tabela abaixo:

Faixa de Pontuação (ocorrências mensais não solucionadas no tempo determinado)	Penalidade por ponto negativo dentro da faixa
01 (severidade 1)	Redução de 3% sobre o valor do faturamento total da CONTRATADA no mês da ocorrência e ressarcimento financeiro, quando couber(*).
03 (severidade 2 a 5)	
02 (severidade 1)	Redução de 4% sobre o valor do faturamento total da CONTRATADA no mês da ocorrência e ressarcimento financeiro quando couber (*)
04 (severidade 2 a 5)	
Acima de 02 (severidade 1)	Redução conforme as ocorrências mensais de até 10% sobre o valor do faturamento total mensal da CONTRATADA, no mês da ocorrência e ressarcimento financeiro, quando couber (*), Distrato parcial, total ou rescisão contratual sem ônus para a CONTRATANTE, caso a frequência das ocorrências atrapalhe ou impossibilitem a operacionalização da Agência.
Acima de 04 (severidade 2 a 5)	

(*) conforme previsto nas INs nº 02 e 04 /SLTI/MP.

11.4.2.15. Mensalmente, o gestor do contrato pela CONTRATANTE e o representante da CONTRATADA farão a compilação dos pontos negativos para o período, analisando a documentação comprobatória dos serviços e, quando couber, a penalidade será aplicada, não havendo cumulatividade de valores para os meses subsequentes;

11.4.2.16. As ocorrências passíveis de notificação e multasão as seguintes:

Item	Descrição da Ocorrência de não Conformidade
1	Falha de continuidade dos serviços, no prazo acordado.
2	Atendimento não integral da demanda de serviço especificada, no prazo estipulado, conforme SLA e na Ordem de Serviço, quando aplicável.
3	Não correção de erros decorrente da execução dos serviços, ou correção dos mesmos fora do prazo e dos termos definidos.
4	Não correção de problema de <i>performance</i> decorrente da execução dos serviços, ou a correção dos mesmos fora do prazo
5	Não cumprimento dos prazos definidos no cronograma conforme severidade, acertado entre as partes para cada Ordem de Serviço quando for o caso.
6	Recusa de produto entregue, em função do desempenho inadequado ou inobservância da especificação dos chamados técnicos ou ordem de serviço, quando aplicável, por não atender à AGE, desde que esteja em desacordo com o escopo acordado.
7	Falhas no Sistema que venham causar prejuízo a AGE.
8	Não atendimento de suporte aos usuários conforme definido em contrato e no SLA deste TR

11.4.2.17. Os casos omissos e não previstos neste item serão tratados em conjunto pela AGE com os representantes da empresa CONTRATADA e a eles serão atribuídas as pontuações e penalidades previstas nos itens acima;

11.4.2.18. O valor das multas/reduções será aplicado na fatura seguinte à ocorrência.

11.4.2.19. Só serão ressarcidos à CONTRATADA, os valores das multas aplicadas referentes as ocorrências relacionadas à severidade 5;

11.4.3. Suspensão temporária do direito de participar em licitação e impedimento de contratar com a Agência de Fomento do Estado de Pernambuco S.A. por prazo

de até 02 (dois) anos, conforme a autoridade competente fixar, em função da natureza e gravidade da falta cometida.

12. REQUISITOS PARA PARTICIPAÇÃO E HABILITAÇÃO NO PROCESSO

- 12.1. Requisitos Técnicos para Participação
- 12.1.1. O Licitante deverá apresentar atestado(s) de capacidade técnica expedido(s) por Instituição Financeira, do direito público ou privado, compatível em características com sistema ao descrito no presente Termo de Referência, comprovando que a Licitante executou serviço similar ao do objeto deste Edital. Os atestados fornecidos devem comprovar capacidade técnica em pelo menos 80% dos serviços previstos no objeto desta contratação, porém não necessariamente no mesmo atestado. Devem constar nos Atestados de Capacidade Técnica: Nome, CNPJ e endereço da Empresa Fornecedora do atestado; nome e dados para contato (telefone e e-mail) do responsável pelo atestado.
- 12.2. Aprovação na Prova de Conceito

13. PROVA DE CONCEITO

- 13.1. Após a fase de habilitação, o licitante melhor classificado na etapa de lances do pregão deverá realizar "prova de conceito", ou simplesmente prova para validação de todas as funcionalidades e condições descritas no item Detalhamento do Objeto deste termo de referência e anexo – Matriz de Avaliação, que contem todos os requisitos necessários ao atendimento das necessidades da AGE.
- 13.2. A Equipe Técnica da AGE definirá as linhas de crédito, produtos, operações, e/ou os requisitos a serem avaliados na prova e dará conhecimento ao Licitante vencedor da etapa de lances.
- 13.3. O Licitante deverá fornecer toda a infraestrutura necessária de hardware e software para suportar o ambiente de teste para a Prova de Conceito, compreendendo as licenças, a instalação e a configuração do sistema ofertado, do Software Gerenciador de Banco de Dados e demais softwares que serão utilizados nos testes.
- 13.4. O Licitante deverá prover a carga da base de dados do Sistema / Módulos para fins de testes de aderência aos requisitos de negócio.
- 13.5. A Prova da solução ofertada deverá ser realizada sem custos para a AGE, sejam de serviço, pessoal, viagem, hospedagem, alimentação, investimentos em hardware e software, ou ainda qualquer outra despesa realizada pelo licitante para participar do processo licitatório e/ou da Prova de Conceito.
- 13.6. A AGE providenciará para o Licitante, espaço físico e rede elétrica para acomodar suas estações de trabalho e servidor necessários.
- 13.7. A Prova de Conceito deverá ser iniciada em até 05 dias úteis após a habilitação do proponente melhor classificado e finalizado em até 05 dias úteis após seu início. A execução do Teste de Ensaio deverá ser realizada nas instalações da AGE com o

acompanhamento presencial dos técnicos da agência, no horário de 8:00h às 17:00h, com a utilização dos objetos do sistema, não sendo permitido o uso da ferramenta Power Point ou similar em nenhuma etapa do Teste.

- 13.8. Será considerada homologada a solução que obtiver uma aderência mínima de 80% do total das funcionalidades, sendo que os eventuais 20% restantes deverão ser entregues da seguinte forma:
- 13.8.1. Funcionalidades "MUITO CRÍTICA": deverão ser entregues até a entrada em produção do Sistema contratado.
 - 13.8.2. Funcionalidades "CRÍTICA": deverão ser entregues até 30 (trinta) dias úteis após a entrada em produção do Sistema contratado.
 - 13.8.3. Funcionalidades "POUCO CRÍTICA": deverão ser entregues até 60 (sessenta) dias corridos após a entrada em produção do Sistema contratado.

14. REQUISITOS DE DESCLASSIFICAÇÃO DA PROPOSTA COMERCIAL

- 14.1. A licitante será desclassificada em qualquer das situações abaixo:
- 14.1.1. Não comprove a Habilitação Jurídica; Regularidade Fiscal e Qualificação Econômica Financeira, conforme exigências legais;
 - 14.1.2. Caso o licitante não consiga prover a infraestrutura necessária de hardware e software para suportar o ambiente de teste para a Prova de Conceito, bem como a carga da base de dados dos Sistemas para fins de testes de aderência aos requisitos de negócio;
 - 14.1.3. Não apresente as comprovações e documentos solicitados neste TR ou em desacordo com qualquer exigência prevista no edital;
 - 14.1.4. Se contiver vícios, quer por omissão e/ou irregularidades ou defeitos, capazes de dificultar o julgamento e que não forem passíveis de saneamento durante a prova de conceito;
 - 14.1.5. Não atender o mínimo de 80% das funcionalidades exigidas no presente termo, conforme julgamento da equipe técnica avaliadora.
- 14.2. Caso não seja homologada a solução apresentada durante teste de ensaio, a licitante terá sua proposta desclassificada e, por conseguinte, será chamada para nova prova o licitante classificado em 2º lugar e o processo se repetirá até a homologação de algum licitante habilitado;
- 14.3. O prazo de cinco dias úteis para a preparação do ambiente pelo licitante será contado a partir da chamada, devendo este parametrizar as linhas de crédito, produtos, operações, e/ou os requisitos, definidos pela equipe técnica da AGE, para avaliação.

15. IMPLANTAÇÃO

- 15.1. A implantação não deverá ultrapassar 120 (cento e vinte) dias, no total de 1.440 horas de trabalho.

15.2. Planejamento da Implantação

O FORNECEDOR deverá gerar a proposta de um Plano de Implantação do SISTEMA para a aprovação da AGE, considerando o Cronograma físico definido e apresentado no Termo de Referência (anexo 3). O Plano deverá descrever as fases e atividades do projeto de implantação do sistema, desde seu início até a conclusão, detalhando os seguintes aspectos a serem considerados durante os 120 dias de implantação:

15.2.1. Objetivo

A metodologia adotada deverá prever atividades baseadas nas áreas de conhecimento de gerenciamento de projetos.

15.2.2. Cronograma físico

15.2.2.1. Atividades – relacionar as atividades a serem executadas com definição dos respectivos prazos.

15.2.2.2. Recursos humanos – relacionar os recursos humanos, do fornecedor e da AGE, com suas respectivas responsabilidades, indicando a dedicação destes recursos ao longo das fases.

15.2.2.3. Marcos – definir marcos para entrega e homologação de conjuntos de produtos, que correspondem ao término de fases ou etapas.

15.2.3. Plano de Reuniões

Apresentar a agenda de reuniões necessárias, com indicação de tipo, finalidade, público, pauta, duração e momento no decurso do serviço de implantação.

15.2.4. Plano de Comunicação

Apresentar o plano de comunicação com o detalhamento dos objetivos e papéis definidos para o fornecedor e para a AGE, que deve reger a comunicação entre as partes e como será divulgado o andamento dos trabalhos, orientando a comunicação da equipe gestora do projeto com os demais envolvidos.

15.2.5. Homologação

15.2.5.1. A aderência aos requisitos será avaliada e as funcionalidades homologadas pela AGE quanto ao atendimento às necessidades de negócio da Agência constantes no Termo de Referência.

15.2.5.2. No Plano de Implantação do Sistema os ciclos de homologação deverão estar detalhados.

15.2.5.3. Metodologia de homologação

15.2.5.3.1. Cada ciclo de homologação de requisitos, o FORNECEDOR demonstrará a AGE fazendo uso de todas as funcionalidades pertinentes ao ciclo conforme plano de implantação, por ela declaradas na Fase de Habilitação Técnica do Certame Licitatório como atendidas.

- 15.2.5.3.2. A AGE executará testes que possibilitem a verificação da aderência aos requisitos especificados.
- 15.2.5.3.3. A AGE registrará na Planilha - Matriz de Avaliação os requisitos que foram atendidos, que não foram atendidos ou atendidos parcialmente, assinando ao final da avaliação o referido documento. Durante os ciclos de homologação, o fornecedor e a AGE deverão realizar análises dos principais processos definidos pela CONTRATADA, considerando:
- ◆ Avaliação de estruturas necessárias – O FORNECEDOR conduzirá junto à AGE a identificação das informações necessárias a serem parametrizadas no sistema. Para a definição das informações serão analisadas as tabelas básicas em utilização na AGE no sistema atual.
- 15.2.6. Migração dos dados
- 15.2.6.1. A Migração de Dados é o processo de transferência dos dados corporativos dos sistemas existentes da AGE para a base de dados do novo sistema, que compreende 3 (três) etapas distintas:
- 15.2.6.1.1. Extração de dados;
 - 15.2.6.1.2. Validação dos dados;
 - 15.2.6.1.3. Carga de dados.
- 15.2.6.2. As atividades de extração de dados, validação dos dados e geração de arquivos em formato que possibilitem à CONTRATADA efetuar a carga de dados são de responsabilidade da mesma, que atuará em conjunto com a AGE.
- 15.2.6.3. A AGE, em conjunto com o fornecedor, validará as cargas no ambiente de homologação.
- 15.2.7. A migração não pode causar nenhuma perda de dados essenciais existentes no sistema atual.
- 15.2.8. Após a homologação final da migração, quaisquer correções ou complementação de informações necessárias deverão ser realizadas no novo sistema, sob a orientação do fornecedor, mesmo que seja necessária a disponibilização de interfaces específicas, sem ônus adicional à AGE.
- 15.2.9. Preparação para Implantação
- 15.2.9.1. Operação Assistida
- Neste período a AGE trabalhará simultaneamente as mesmas operações nos sistemas atual e novo. Os resultados serão comparados para verificar a consistência dos dados gerados no novo sistema, informando à CONTRATADA os resultados obtidos.
- O FORNECEDOR deverá:

- 15.2.9.1.1. Monitorar constantemente o SISTEMA com a finalidade de detectar e corrigir falhas de forma proativa.
 - 15.2.9.1.2. Providenciar a correção de todas as falhas identificadas durante a monitoração do sistema em produção, conforme níveis mínimos de serviço definidos.
 - 15.2.9.2. A AGE, após conclusão de toda a implantação, emitirá Termo de Aceite com a entrada do Sistema em Produção ou Recusa Final para o fornecedor.
 - 15.2.9.3. Com a emissão Termo de Aceite com a conclusão da Operação Assistida para o fornecedor, terá início a vigência do contrato.
- 15.2.10. Prazo, Local e Condições de Execução
- 15.2.11. Prazo
 - 15.2.11.1. Os serviços deverão ser iniciados no prazo de até 15 (quinze) dias após a assinatura do contrato, por meio da realização de REUNIÃO DE ALINHAMENTO entre representantes da CONTRATADA e CONTRATANTE, prazo máximo para que a CONTRATADA esteja apta a iniciar a execução do objeto licitado.
 - 15.2.11.2. Caso ocorra algum evento que impossibilite a CONTRATADA a iniciar a execução dos serviços no prazo estabelecido, esta deverá justificar os motivos à CONTRATANTE, por escrito e com antecedência mínima de 48 horas.
 - 15.2.11.3. A CONTRATANTE poderá, a seu critério, prorrogar este prazo, mediante solicitação da CONTRATADA devidamente justificada e antes do encerramento do prazo citado.
 - 15.2.12. Local
 - 15.2.12.1. Os serviços de sustentação, desenvolvimento e monitoramento contínuo serão prestados nas dependências da CONTRATADA.
 - 15.2.12.2. Os demais serviços serão prestados nas dependências da CONTRATANTE, em endereço a ser definido pela mesma, dentro do Estado de Pernambuco.
 - 15.2.12.3. Todas as despesas de locomoção, estada e quaisquer outras relacionadas à execução dos serviços serão de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA.
 - 15.2.13. Horário
 - 15.2.13.1. Com exceção do serviço de Monitoramento contínuo, os serviços serão executados de segunda a sexta-feira das 08:00 às 18:00h.
 - 15.2.13.2. O serviço de Monitoramento contínuo será realizado durante 7 dias por semana, 24 horas por dia.
 - 15.2.13.3. Admite-se a flexibilização da execução das atividades ao longo do horário de expediente da CONTRATANTE, vedando-se o pagamento de

adicionais não previstos, nem estimados originariamente no instrumento convocatório.

15.2.13.4. Nos casos em que houver solicitação formal e devidamente justificada, exclusivamente pela CONTRATANTE, em virtude de iminente dano ou impacto das atividades, a execução dos serviços poderá ser realizada em horários distintos daqueles pactuados.

15.2.14. Ordem de Serviço

15.2.14.1. A CONTRATANTE demandará à CONTRATADA por meio de abertura de Ordem de Serviço (OS), as quais poderão ser de 2 (dois) tipos:

15.2.14.1.1. A. OS de Projeto – Atividades de desenvolvimento de software;

15.2.14.1.2. B. OS de Demanda – Atividades de demandas avulsas (Suporte técnico local, treinamento, operação assistida e repasse tecnológico).

15.2.14.2. Todos os serviços a serem executados deverão ser precedidos de emissão de Ordem de Serviço, que deve, quando couber:

- a) Conter a identificação do serviço;
- b) Conter a descrição do serviço, assim como (documentos e diagramas), necessários à execução;
- c) Conter a quantificação nas correspondentes unidades de medida;
- d) Estabelecer seu cronograma e pontos de controle;
- e) Conter a lista de artefatos e produtos a serem entregues;
- f) Outras informações julgadas necessárias.

15.2.14.3. Em hipótese alguma será admitida a recusa do recebimento de uma Ordem de Serviço, sob pena de descumprimento de Cláusulas Contratuais.

15.2.14.4. OS de Projeto

15.2.14.4.1. A CONTRATADA deverá estimar o tamanho da demanda e entregar o cronograma de execução dos serviços solicitados na OS para aprovação da CONTRATANTE.

15.2.14.4.2. A estimativa de tamanho da Ordem de Serviço poderá ser realizada após o início do atendimento da OS, dependendo da urgência da demanda.

15.2.14.4.3. A etapa de estimativa poderá envolver reuniões com as áreas gestoras e de negócio para subsidiar o devido entendimento da demanda.

15.2.14.4.4. A CONTRATANTE poderá, a seu critério, realizar ou validar a estimativa da Ordem de Serviço com recursos próprios ou por meio de outra empresa contratada.

- 15.2.14.5. A CONTRATADA deverá analisar se todos os insumos são suficientes para que se possa realizar a estimativa da Ordem de Serviço. Desta forma, sempre que necessário, a CONTRATADA deverá solicitar esclarecimentos adicionais à CONTRATANTE a fim de propiciar o adequado atendimento da Ordem de Serviço.
- 15.2.14.6. A CONTRATANTE, em caráter de urgência e emergência, poderá deslocar profissionais para resolver incidente(s), repriorizando as atividades.
- 15.2.14.7. Respeitadas as necessidades da CONTRATANTE, a alocação das Ordens de Serviço à CONTRATADA dar-se-á de forma gradativa, devendo esta, em função do volume total de serviço estimado, estar preparada para atender às solicitações da CONTRATANTE.
- 15.2.14.8. Durante a execução dos serviços existirão pontos de controle através de reuniões onde serão executadas as seguintes atividades:
- Esclarecimentos de dúvidas sobre o serviço demandado;
 - Replanejamento e redefinição de prioridades;
 - Verificação do atendimento do escopo;
 - Realização de possíveis repactuações de escopo, e prazo e custo.
- 15.2.14.9. Os primeiros 180 (cento e oitenta) dias, após o início da efetiva execução dos serviços, serão considerados como período de estabilização e de ajustes do ambiente computacional, durante o qual o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), a critério da CONTRATANTE, poderá não ser exigido.
- 15.2.14.10. O fluxo básico de uma Ordem de Serviço é representado na tabela a seguir:

Fluxo de Cada OS	
CONTRATANTE	Especifica o serviço na Ordem de Serviço
	Envia a Ordem de Serviço para a Contratada
CONTRATADA	Estima o tamanho, equipe envolvida e prazo da OS
	Entrega o Cronograma de Execução da OS
CONTRATANTE	Avalia o Cronograma de Execução da OS
	Autoriza a execução da OS
CONTRATADA	Especifica os itens previstos na OS
	Realiza a contagem intermediária da OS
	Executa a OS
	Entrega os resultados produzidos
CONTRATANTE	Homologa as entregas da OS

	Averigua e consolida os indicadores de Desempenho das atividades prestadas
	Pagar a fatura mensal, conforme resultado dos indicadores de Desempenho

15.2.15. Serviço de Repasse Tecnológico

- 15.2.15.1. Consiste na transferência integral e irrestrita de todo o conhecimento sobre a solução adquirido ou desenvolvido durante a execução dos serviços, garantindo o domínio completo da solução por parte dos receptores.
- 15.2.15.2. O Repasse tecnológico deverá englobar todas as informações relativas ao funcionamento e estrutura da aplicação, documentação técnica, melhores práticas de performance de infraestrutura de hardware e software, servidores, banco de dados, integrações, segurança, backups, jobs, frameworks, componentes, workflow, scheduler, administração do sistema, configurações e parametrizações do software, bem como o mapeamento gráfico do sistema, englobando os serviços, portas, dependências, aplicações e outros.
- 15.2.15.3. O serviço será iniciado, a qualquer tempo, conforme solicitação da CONTRATANTE, independente do cronograma previsto neste instrumento.
- 15.2.15.4. A CONTRATANTE demandará à CONTRATADA por meio de abertura de Ordem de Serviço (OS).
- 15.2.15.5. Em hipótese alguma será admitida a recusa do recebimento de uma Ordem de Serviço, sob pena de descumprimento de Cláusulas Contratuais.
- 15.2.15.6. O repasse tecnológico terá o prazo para a sua inicialização descrito na OS de solicitação, devendo a OS prever uma antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis para o início da prestação do serviço.
- 15.2.15.7. Após a data da emissão da OS de solicitação do serviço, a CONTRATADA deverá apresentar em até 5 dias úteis, o Plano de Transição, para validação da CONTRATANTE.
- 15.2.15.8. A CONTRATADA se responsabiliza integralmente pela execução do Plano de Transição Final, após validação pela CONTRATANTE, devendo garantir o repasse bem-sucedido de todas as informações necessárias à continuidade do serviço e plena disponibilidade do sistema.
- 15.2.15.9. O prazo acima poderá ser prorrogado em comum acordo entre as partes.
- 15.2.15.10. O atraso na entrega do Plano de Transição ensejará nas penalidades previstas no item 11 - PENALIDADES.

- 15.2.15.11. O Plano de transição deverá conter os prazos, etapas, formatos, conteúdos, papéis, responsabilidades, artefatos e equipe executora, e outras informações que a CONTRATANTE julgue necessárias sobre a execução da atividade de Repasse Tecnológico.
- 15.2.15.12. O serviço deverá ser iniciado por meio da realização de "Reunião de Alinhamento", na qual deverão participar no mínimo, integrantes da CONTRATANTE, CONTRATADA e novo licitante vencedor ou pessoas indicadas pela CONTRATANTE.
- 15.2.15.13. É de responsabilidade da CONTRATANTE a disponibilização dos profissionais qualificados que serão receptores do repasse de conhecimento descrito no Plano de Transferência de Tecnologia, podendo estes, ser do quadro da CONTRATANTE ou terceiros por ele designado.
- 15.2.15.14. A CONTRATADA deverá realizar o repasse tecnológico nos seguintes termos:
- a) O repasse tecnológico deverá ser realizado em locais definidos pela CONTRATANTE;
 - b) O conteúdo do repasse deverá ser teórico e prático;
 - c) Deverão ser realizadas apresentações com carga horária mínima de 4 horas diárias;
 - d) Deverão ser entregues previamente todos os documentos de apoio necessários durante o repasse, tais como apresentações, tabelas, modelos e etc.
 - e) O tempo de execução do repasse tecnológico do PE-Integrado é de no mínimo 60 (sessenta) horas. Esse tempo poderá ser modificado, a critério da CONTRATANTE e de comum acordo com a CONTRATADA, com vistas ao cumprimento do objetivo.
- 15.2.15.15. O repasse deverá ser dividido por temas específicos, conforme a seguir:
- a) Origem da aplicação, linguagem, características técnicas e ferramentas necessárias para a sustentação;
 - b) Documentação técnica existente, com detalhamento dos modelos, padrões, organização e ferramentas utilizados na elaboração;
 - c) Procedimento de atualização de uma nova versão, com a ordem sequencial de inicializar os servidores e com checagem e verificações do funcionamento da aplicação.
 - d) Compilação e instalação;
 - e) Infraestrutura de hardware e software, servidores e ambientes;
 - f) Estrutura de Banco de Dados e seus relacionamentos / Estrutura de Banco de Dados, seus relacionamentos e procedures mais importantes;

- g) Funcionamento dos relacionamentos entre a META_OBJETOS com as demais tabelas;
 - h) Funcionamento e configurações da Fila de Processos;
 - i) Integrações existentes, regras e funcionamento;
 - j) Política de segurança de dados e rotinas de backups;
 - k) Funcionamento e configurações dos jobs e schedulers;
 - l) Funcionamento e configurações do workflow;
 - m) Detalhamento dos frameworks e componentes utilizados;
 - n) Mapeamento gráfico do sistema, englobando os serviços, portas, dependências, aplicações e outros;
 - o) Administração do sistema, configurações e parâmetros do software;
 - p) Bugs mais comuns, correções aplicadas e histórico de ocorrências abertas nos últimos 6 meses;
 - q) Backlog de demandas em andamento
- 15.2.15.16. Cada um dos temas a seguir deverá ser apresentado de forma teórica, seguida de práticas em sala de Laboratório de Informática em ambiente disponibilizado pela CONTRATANTE, com o uso de simulações e estudos de casos reais;
- 15.2.15.17. Ao final do serviço deverá ser aplicado uma avaliação formal, por meio de Formulário de Avaliação formulado pela CONTRATANTE.
- 15.2.15.18. Deverão fazer parte dos critérios de avaliação previstos no Formulário de Avaliação, dentre outros, o conteúdo, a completude e clareza das informações, o profissional, o ambiente, as ferramentas (caso dentre outros).
- 15.2.15.19. O resultado da avaliação dos usuários indicará o nível de qualidade do serviço, conforme os indicadores descritos abaixo:
1. I (INSATISFATÓRIO) – 0 a 25%;
 2. R (REGULAR) – 26 a 50%;
 3. B (BOM) – 51 a 75%;
 4. MB (MUITO BOM) – 76 a 100%
- 15.2.15.20. O repasse tecnológico será realizado pela atual contratada com acompanhamento da equipe da AGE.
- 15.2.15.21. O fato da CONTRATADA ou dos seus representantes não cooperarem, ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pela CONTRATANTE que, de alguma forma prejudique o andamento da transição das tarefas e serviços aos profissionais indicados pela CONTRATANTE ou ainda o não cumprimento do objetivo do serviço previsto, sujeitará a CONTRATADA à multa por inexecução contratual.

15.3. Treinamento, Capacitação e Transferência de Conhecimento:

- 15.3.1. O Fornecedor deverá prover treinamento, com carga horária mínima de 40 horas, para formação de 20 usuários finais definidos pela AGE com o objetivo de capacitá-los na utilização do sistema plenamente em todos os seus recursos, tornando-os aptos também a capacitar outros usuários "Train the trainer". Alguns módulos de curso para usuários finais poderão ser oferecidos na modalidade de Ensino à Distância, desde que previamente aprovado pela AGE;
- 15.3.2. O FORNECEDOR deverá prover material didático a todos os participantes dos cursos de capacitação ofertados, acompanhado do Manual de Operação do Sistema
- O Fornecedor deverá prover treinamento oficialmente reconhecido pelo fabricante da SOLUÇÃO, para formação de profissionais definidos pela AGE, com o objetivo de capacitá-los nos seguintes assuntos:
- Arquitetura da SOLUÇÃO (3 profissionais);
 - Administração e Monitoramento do funcionamento da SOLUÇÃO (3 profissionais);
 - Administração dos dados da SOLUÇÃO (3 profissionais);
 - Customização da SOLUÇÃO (3 profissionais);
 - Parametrização da SOLUÇÃO (3 profissionais);
 - Análise de dados e geração de relatórios e painéis (3 profissionais);
 - Administração de acessos e segurança da SOLUÇÃO (3 profissionais);

16. CRITÉRIOS DA ACEITAÇÃO

- 16.1. Os serviços deverão ser realizados respeitando as normas, guias, padrões e políticas de segurança da informação, de usabilidade, de acessibilidade e de gerência de configuração da ATI vigentes no momento da abertura da demanda.
- 16.2. Estas políticas estarão sempre atualizadas e disponíveis no site da ATI (www.ati.pe.gov.br).
- 16.3. A aplicação deverá passar por processo de homologação para verificação de aderência às políticas, antes de sua disponibilização em ambiente de produção.
- 16.4. O recebimento dos serviços dar-se-á da seguinte forma:

28/78

- 16.4.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no ato da sua entrega, a cada demanda executada, para efeito de posterior verificação da conformidade com as especificações constantes da proposta da Contratada, especificações técnicas e normas vigentes.
- 16.4.2. Os serviços serão recebidos definitivamente pela equipe técnica ou comissão designada pela
- 16.4.3. CONTRATANTE, mediante Termo de Aceite, homologando o trabalho realizado e os produtos deste advindos, após o decurso do prazo de observação ou de vistoria, que comprove a adequação do objeto aos termos contratuais.
- 16.5. Para a aceitação dos serviços de “Sustentação” e “Suporte Técnico local”, a CONTRATADA deverá emitir, ao final de cada mês, o “Relatório mensal de execução” de cada um dos serviços realizados, contendo, no mínimo:
- Lista de chamados em aberto no mês
 - Período de realização
 - Situação de cada chamado
 - Criticidade dos chamados
 - Prazo de conclusão de cada chamado
 - Causa raiz do problema
 - Resumo da correção aplicada
- 16.6. A aceitação do serviço de “Desenvolvimento” será considerada definitiva, por servidor ou comissão designada pela CONTRATANTE, mediante termo de atesto, assinado, após a comprovação da adequação do objeto aos termos contratuais,
- 16.7. Para a aceitação do serviço de “Treinamento”, a CONTRATADA deverá emitir, ao final de cada treinamento, o “Plano de Aceite” do serviço realizado, contendo:
- Descrição do treinamento
 - Período de realização
 - Instrutores responsáveis
 - Descritivo do material utilizado
 - Lista de participantes
 - Consolidação das Notas das Avaliações
- 16.8. Para a aceitação do serviço de “Operação Assistida”, a CONTRATADA deverá emitir, ao final de cada serviço, o “Relatório de Execução” do serviço realizado, contendo:
- Descrição do Serviço
 - Detalhamento das atividades realizadas
 - Período e local de realização
 - Profissionais responsáveis
 - Consolidação das Notas das Avaliações

- 16.9. Para a aceitação do serviço de “Repasse Tecnológico”, a CONTRATADA deverá emitir, ao final de cada serviço, o “Relatório de Execução” do serviço realizado, contendo:
- Descrição do Serviço
 - Conteúdo abordado
 - Período e local de realização
 - Profissionais responsáveis
 - Consolidação das Notas das Avaliações
- 16.10. A aceitação final dos serviços não acarretará de modo algum a exoneração da CONTRATADA da responsabilidade civil e técnica por futuros eventos decorrentes ou relacionados com a execução dos mesmos.

17. DO PERÍODO DE TRANSIÇÃO

17.1. Do Período de Transição inicial

- 17.1.1. Durante os 5 (cinco) primeiros meses de execução do contrato, contados a partir da assinatura do contrato, a CONTRATADA estará em “PERÍODO DE TRANSIÇÃO INICIAL” de contratos, caso a vencedora do certame não seja a mesma empresa fornecedora dos serviços no contrato atual (contrato nº 072/2016).
- 17.1.2. Durante este período, a atual fornecedora estará realizando a absorção do repasse tecnológico da ferramenta de modo a obter todo o conhecimento necessário para a execução plena dos serviços.
- 17.1.3. Durante este período a exigência dos NMS será gradativa, de modo a ser admitida uma margem percentual de atendimento ao nível mínimo de serviço com desempenho abaixo do estabelecido para estes itens 1, 2 e 3, conforme previsto no item 16 - NMS - NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO deste TR.
- 17.1.4. Durante este período para os serviços rotineiros (itens 1, 2 e 3), o cronograma de desembolso do valor fixo mensal também será evolutivo a partir do primeiro mês de contratação, atingindo o valor unitário integral a ser pago a partir do 6º mês de execução, quando a CONTRATADA terá absorvido integralmente o repasse tecnológico da ferramenta e poderá executar os serviços cumprindo em sua totalidade o NMS conforme previsto no item 20 - CRONOGRAMA DE DESEMBOLSO deste TR.
- 17.1.5. Caso a CONTRATADA conclua a absorção do repasse tecnológico antes dos 5 primeiros meses, a mesma deverá informar, por escrito, à CONTRATANTE, e a partir desta data o valor fixo mensal deixará de ser evolutivo e deverá ser pago o valor unitário integral, bem como não haverá mais margem para atendimento do NMS abaixo do desempenho estabelecido no item NMS para os itens 1, 2 e 3.
- 17.1.6. Durante o período de transição, a atual contratada estará prestando os serviços concomitantemente com a nova CONTRATADA, de modo a garantir

a correção imediata das falhas do sistema, prestar o suporte e manter a aplicação em pleno e eficiente funcionamento, enquanto ocorre a absorção do repasse tecnológico pela nova CONTRATADA.

- 17.1.7. O repasse tecnológico será realizado pela atual contratada juntamente com a equipe de Governo e cabe à nova CONTRATADA tomar todas as providências para conseguir absorver o conhecimento tecnológico completo de toda a aplicação com vistas a conseguir prestar os serviços com a máxima qualidade dentro do prazo de transição.
- 17.2. Do Período de Transição final
- 17.2.1. Após a assinatura do contrato com a empresa vencedora do certame que substituirá o contrato em epígrafe, caso a vencedora não seja a mesma empresa fornecedora dos serviços deste TR, será dado início ao processo de Transição final.
- 17.2.2. Durante este período, a CONTRATADA realizará a transferência tecnológica da ferramenta para a nova contratada, de modo a garantir que esta absorva todo o conhecimento necessário para a continuidade da execução plena dos serviços.
- 17.2.3. O período de transição terá duração máxima de 6 (seis) meses de execução, contados a partir da assinatura do contrato com a empresa vencedora do certame que substituirá o contrato em epígrafe, podendo ser encerrado a qualquer tempo, caso este informe por escrito à CONTRATANTE a absorção completa da transferência tecnológica antes do prazo máximo estimado.
- 17.2.4. Durante este período o cronograma de desembolso do serviço de Sustentação (item 1) será reduzido gradativamente, conforme previsto no item 25 – FORMA DE PAGAMENTO deste TR.
- 17.2.5. Durante o período de transição final, a CONTRATADA estará prestando os serviços concomitantemente com a nova empresa contratada vencedora do certame que substituirá o contrato em epígrafe, de modo a garantir a correção imediata das falhas do sistema, prestar o suporte e manter a aplicação em pleno e eficiente funcionamento, enquanto ocorre a absorção da transferência tecnológica pela nova empresa.
- 17.2.6. A CONTRATADA deverá permitir o acesso e permanência dos funcionários da empresa contratada vencedora do certame que substituirá o contrato em epígrafe nas suas dependências, para efeito de acompanhamento local das atividades de sustentação ao projeto de implantação do sistema, visando a melhor qualidade e eficácia do processo de transferência tecnológica, resguardados a restrição de acesso a locais e informações de uso exclusivo e restrito à equipe da CONTRATADA, não relacionados ao projeto de implantação do sistema.
- 17.2.7. O fato da CONTRATADA ou dos seus representantes não cooperarem, ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pela CONTRATANTE que, de alguma forma prejudique o andamento da transferência tecnológica e serviços aos profissionais indicados pela CONTRATANTE ou ainda o não cumprimento

do objetivo do serviço previsto, sujeitará a CONTRATADA às penalidades por inexecução contratual.

- 17.2.8. Caso a empresa contratada vencedora do certame que substituirá o contrato em epígrafe, conclua a absorção da transferência tecnológica antes dos 6 (seis) meses máximos previstos, a mesma deverá informar, por escrito, à CONTRATANTE, e a partir desta data será acionada a CLÁUSULA DE MORTE SÚBITA desta prorrogação, conforme item 29.12 - Da Cláusula de Morte Súbita.

18. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 18.1. Proporcionar as informações necessárias para que o fornecedor possa executar os serviços dentro das normas estabelecidas;
- 18.2. Notificar o fornecedor, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas na execução dos serviços, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias;
- 18.3. Efetuar os pagamentos à CONTRATADA, conforme for estabelecido;
- 18.4. Acompanhar e fiscalizar o fiel cumprimento dos prazos e das condições de realização do presente Contrato, comunicando à CONTRATADA as ocorrências, que a seu critério, exijam medidas corretivas.
- 18.5. Disponibilizar pessoal técnico capacitado para, no serviço de implantação, definir as regras de negócios, fluxos de trabalho e eventuais configurações visando a completa base de informação para a devida implantação da solução.
- 18.6. Disponibilizar para o fornecedor, acesso remoto exclusivo para suporte/manutenção remota do sistema.

19. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 19.1. Garantir a execução dos serviços nos prazos acordados e conforme estabelecido neste Termo de Referência e as exigências legais do Sistema Financeiro, no que couber;
- 19.2. Assumir a responsabilidade por todas as despesas decorrentes da execução do objeto contratual, destacadamente as despesas de viagens e impostos;
- 19.3. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações trabalhistas, acidentárias e previdenciárias que incidirem sobre o pessoal que disponibilizar para atuar junto à CONTRATANTE, inclusive transporte, alimentação e hospedagem que se façam necessários;
- 19.4. Responsabilizar-se pelos danos que causar à CONTRATANTE ou a terceiros decorrentes de atraso, quando da realização do objeto;
- 19.5. Responsabilizar-se pelos danos que causar à CONTRATANTE ou a terceiros decorrentes da não conformidade, falhas e erros das funcionalidades, mesmo que já tenham sido homologadas pela AGE;

- 19.6. Prestar os serviços, quando necessário, no endereço da AGE ou em novo endereço definido posteriormente dentro da Região Metropolitana do Recife;
- 19.7. Prover os serviços ora contratados com pessoal adequado e capacitado em todos os níveis de trabalho, garantido o funcionamento do sistema de acordo com as especificações e funcionalidades definidas no item 4 deste Termo de Referência
- 19.8. Manter durante toda a duração do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, as condições de habilitação e qualificação exigidas para participação da licitação;
- 19.9. Responder pelos serviços que executar, na forma do ato convocatório e da legislação aplicável;
- 19.10. Iniciar e concluir os serviços nos prazos estipulados;
- 19.11. A CONTRATADA deverá manter sigilo de quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto, sem autorização por escrito da CONTRATANTE;
- 19.12. Liberar atualizações (versões e releases) do sistema em função de evoluções, melhorias ou novas implementações tecnológicas e/ou funcionais realizadas no sistema padrão;
- 19.13. Garantir compatibilidade da solução CONTRATADA com sistema operacional, banco de dados e todos os demais elementos de infraestrutura definidos no momento da contratação e nas versões subsequentes, desde que estes softwares permaneçam suportados por seus respectivos fabricantes;
- 19.14. Disponibilizar a documentação técnica necessária para instalar e operar as atualizações liberadas da solução sejam elas totais ou parciais, através de componentes ou módulos;
- 19.15. Prover uma plataforma de suporte para abertura e acompanhamento de chamados de dúvidas e/ou incidentes, que podem gerar liberação de novas versões ou correções do produto;
- 19.16. Repassar à AGE mídia com os códigos-fonte da solução mensalmente ou a cada atualização dos programas-fonte à CONTRATANTE e os respectivos procedimentos para compilação, configuração, acesso de Banco de Dados e restauração, sem ônus para o fornecedor. Deverá acompanhar relatório com o resumo das atualizações realizadas. O repasse dos programas fonte configura-se uma garantia adicional na ocorrência dos seguintes casos abaixo, tendo seu uso por um período de 05 (cinco) anos, para atender necessidades de informações históricas, visando o atendimento a clientes ou órgãos governamentais em geral, sem qualquer manutenção ou envolvimento do fornecedor:
 - 19.16.1. Deferimento de concordata, decretação de falência ou instauração de insolvência civil do fornecedor.
 - 19.16.2. Em caso de rescisão contratual por inadimplemento do fornecedor, serão repassados à AGE os códigos-fonte, referentes às regras de negócio, dos módulos que já estiverem implantados e em produção;

- 19.16.3. Caso a empresa decida descontinuar a solução fornecida ou versão/release da solução ou módulo durante a vigência contratual; e
- 19.16.4. Caso ocorra a transferência de domínio ou de propriedade intelectual do software que compõe o Sistema Integrado de Gestão.
- 19.17. Repassar à AGE todo o conhecimento da solução, inclusive o dicionário de nomes contendo as tabelas e relacionamentos do banco de dados, no prazo de até 60 dias nos casos de rescisão contratual ou descontinuar a solução fornecida ou transferência de domínio ou na transição contratual ou qualquer motivo de descontinuidade do serviço contratado.

20. SIGILO E SEGURANÇA DOS DADOS

- 20.1. A CONTRATADA será expressamente responsabilizada quanto à manutenção de sigilo absoluto sobre quaisquer dados, informações, códigos-fonte e artefatos, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pela CONTRATANTE, tais documentos.
- 20.2. A CONTRATADA não poderá divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto sem autorização por escrito da CONTRATANTE, sob pena de aplicação das sanções cabíveis, além do pagamento de indenização por perdas e danos.
- 20.3. Cada profissional da CONTRATADA deverá assinar termo de responsabilidade e sigilo, conforme modelo definido pela CONTRATANTE, comprometendo-se a não divulgar nenhuma informação tratada nas dependências da CONTRATANTE ou a serviço desta, salvo se expressamente autorizado.
- 20.4. Cada profissional da CONTRATADA deverá assinar termo, conforme modelo definido pela CONTRATANTE, declarando estar ciente de que a estrutura computacional disponibilizada pela CONTRATANTE não poderá ser utilizada para fins particulares e que a navegação em sítios da Internet e as correspondências em meio eletrônico utilizando o endereço da CONTRATANTE ou acessadas a partir dos seus equipamentos, poderão ser auditadas.
- 20.5. Cada profissional da CONTRATADA deverá assinar termo de compromisso, declarando ciência às normas de segurança vigentes ou que venham a ser implantadas, a qualquer tempo, na CONTRATANTE. A referida cláusula também se aplica em caso de CONSÓRCIO ou empresa que antecedeu ou sucedeu a SOFTPAR que utilizar do mesmo sistema operacional.

21. GARANTIA

- 21.1. Será exigida do licitante vencedor garantia de execução do contrato, no percentual correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total da sua proposta de preços

vencedora, com o mesmo prazo de validade do contrato, conforme previsto no art. 70 da Lei nº 13.303/2016, através de uma das seguintes modalidades de garantia:

- 21.1.1. Na forma de fiança bancária, válida até 30 (trinta) dias após o recebimento dos serviços pelo Órgão solicitante;
 - 21.1.2. Caução em dinheiro ou títulos da dívida pública. No caso de Título da Dívida Pública, só serão aceitos aqueles emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central, e avaliados pelos seus valores econômicos, definidos pelo Ministério da Fazenda (Redação dada pela Lei nº 10.079/2004, de 31.12.2004);
 - 21.1.3. Seguro-garantia, válido até 30 (trinta) dias após o recebimento dos serviços pelo Órgão solicitante.
- 21.2. A apólice de garantia do contrato deverá ser apresentada para custódia na AGE até a data de assinatura do contrato, sob pena da não contratação, sem prejuízo das sanções cabíveis.
 - 21.3. Ocorrendo prorrogação na vigência do contrato, deverá a garantia apresentada ser revalidada, em até trinta dias, após a assinatura do termo aditivo.
 - 21.4. O valor da garantia deverá permanecer integral até a conclusão total das obrigações previstas contratualmente e caso venha a ser desfalcada durante a execução do ajuste, em razão da imposição de multas ou outro motivo de direito, o valor caucionado deverá ser complementado no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do recebimento da notificação.
 - 21.5. O valor da garantia deverá permanecer integral caso ocorra o aditamento do valor do contrato, atendendo ao mesmo percentual definido.
 - 21.6. A garantia somente será liberada ou restituída após a conclusão total dos serviços quando será lavrado o termo de encerramento das obrigações contratuais, se por ventura não houver pendências, conforme estabelecido na Lei nº 13.303/2016, Art. 70.
 - 21.7. Para execução do objeto desta licitação, a CONTRATADA prestará garantia fixada em favor da CONTRATANTE no percentual de 5% (cinco por cento) do valor do contrato, nos termos da Lei nº 13.303/2016, podendo a CONTRATADA optar por uma das modalidades de garantia previstas na lei geral de licitações.
 - 21.8. Se escolhida na modalidade caução em dinheiro, a prestação da garantia deverá ser comprovada no momento da assinatura do contrato. Nas demais modalidades, a comprovação poderá ser realizada em até 15 (quinze) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do órgão contratante, contados da assinatura do contrato.
 - 21.9. A garantia contratual deverá ter validade durante toda a vigência do contrato.
 - 21.10. A garantia prestada pela CONTRATADA será liberada ou restituída após a execução do contrato e, quando em dinheiro, atualizada monetariamente, conforme disposto no art. 70, §4º, da Lei nº 13.303/2016.
 - 21.11. A atualização mencionada será feita pelo mesmo Índice utilizado para reajuste do contrato.

- 21.12. Só será aceita a prestação de seguro-garantia e carta-fiança bancária de agentes devidamente registrados e autorizados pela Superintendência de Seguros Privados - SUSEP e pelo Banco Central do Brasil, respectivamente.

22. PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO

O prazo de vigência do contrato será de 60 (sessenta) meses, a contar da data da assinatura do contrato, de acordo com a Lei nº13.303/2016.

23. DA RESCISÃO CONTRATUAL

- 23.1. A inexecução total ou parcial do objeto desta licitação ensejará a rescisão do contrato, conforme disposto nos artigos 116 e 117 do Regulamento de Licitações e Contratos da AGE.
- 23.2. Os casos de rescisão contratual deverão ser formalmente motivados nos autos do processo, assegurando o contraditório e a ampla defesa.
- 23.3. A rescisão administrativa ou amigável deverá ser precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.

24. CUSTO ESTIMADO DO OBJETO

O valor máximo admitido será sigiloso nos termos do art. 34, da Lei Federal nº 13.303 de 30 de junho de 2016, e do art. 20 do Regulamento de Contratações desta Agência.

25. FORMA DE PAGAMENTO

- 25.1. Os pagamentos serão realizados em parcelas mensais, a partir da conclusão da implantação (sistema em operação), liquidadas e pagas em até 10 dias úteis após a entrega da Nota Fiscal e protocolo na AGE, documento comprobatório dos serviços prestados, que deverão ser atestados pelo Gestor do contrato da AGE e respectivos fiscais, acompanhadas das certidões (FGTS, Trabalhista, Estadual, Federal e Municipal), vigentes até a data do pagamento.
- 25.2. Os pagamentos serão realizados por entrega efetuada. As entregas, quando necessário, acontecerão de forma parcial (RELEASE PARCIAL), devendo ser diluídas nas faturas subsequentes do Contrato vigente.
- 25.3. Decorrido o prazo de 12 (doze) meses da data da assinatura do contrato, poderá o fornecedor fazer jus ao reajuste do valor contratual pelo IPCA, que deverá retratar a variação efetiva do custo de produção ou dos insumos utilizados na consecução do objeto contratual,
- 25.4. O desembolso para os serviços de suporte técnico local, treinamento e operação assistida será com base no consumo de horas do banco de horas. Para isso, a CONTRATADA deverá emitir relatórios que comprovem a execução do Serviço.

- 25.5. Os pagamentos da CONTRATANTE restringir-se-ão ao pagamento dos serviços repassados, efetivamente executados e aceitos integralmente para cada Ordem de Serviço (OS), quando for demandado por OS.
- 25.6. No preço contratado estão incluídas todas e quaisquer despesas com mão de obra, hospedagem, deslocamento, material de consumo, equipamentos, treinamentos, prêmios de seguro, taxas, inclusive de administração, emolumentos e quaisquer despesas operacionais, bem como todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, despesas e obrigações financeiras de qualquer natureza e outras despesas diretas e indiretas necessárias à perfeita execução do objeto do contrato, além de auxílio alimentação ou refeição, vale transporte e quaisquer outras vantagens pagas aos empregados, enfim, todos os componentes de custo dos serviços, inclusive o lucro.
- 25.7. O pagamento de todos os serviços previstos neste TR dependerá do aceite final, por servidor ou comissão designada pela CONTRATANTE, mediante termo de atesto, assinado, após a comprovação da adequação do objeto aos termos contratuais.
- 25.8. Caso seja vencedora do certame a empresa SENIOR SOLUTION CONSULTORIA EM INFORMÁTICA LTDA (SINQIA) portadora de CNPJ 03.017.804/0001-91, ou empresa que faça parte do grupo econômico da mesma e que se utilize do mesmo sistema já implantado e em uso pela AGE, fica vedado a tais empresas a cobrança de valores relativos à implantação e plataformas correlatas, em razão de já existir e operar aludido sistema, impossibilitando novo pagamento de igual produto.

26. RECURSOS FINANCEIROS

As obrigações remuneratórias assumidas na presente contratação correrão por conta de Recursos Próprios da AGE.

27. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

- 27.1. A gestão e fiscalização técnica e administrativa do contrato, a ser firmado com o licitante vencedor, ficarão a cargo da Gerência de Tecnologia (GETEC) da AGE
- 27.2. A fiscalização funcional do referido contrato só poderá ser realizada juntamente com os gestores, considerados nesse processo como fiscais auxiliares que tenham aplicações do sistema atendendo suas respectivas áreas.
- 27.3. O contrato deverá ser executado fielmente, de acordo com as cláusulas avençadas, nos termos do presente processo e da legislação vigente, respondendo o inadimplente pelas consequências da inexecução total ou parcial.
- 27.4. Os representantes da Agência de Fomento do Estado de Pernambuco S.A., sob pena de responsabilização administrativa, deverão registrar todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados. As decisões e providências que

- ultrapassarem a competência dos representantes deverão ser solicitadas aos seus superiores, em tempo hábil, para a adoção das medidas convenientes.
- 27.5. A CONTRATADA declara, antecipadamente, aceitar todas as condições, métodos e processos de inspeção, verificação e controle adotados pela fiscalização, obrigando-se a fornecer todos os dados, elementos e esclarecimentos solicitados.
- 27.6. A fiscalização não exclui ou reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, nem a exime de manter fiscalização própria.
- 27.7. Função do fiscal do contrato:
- 27.7.1. Responsabilização pela vigilância e garantia da regularidade e adequação do serviço;
 - 27.7.2. Ter pleno conhecimento dos termos contratuais que irá fiscalizar, principalmente de suas cláusulas, assim como das condições constantes do edital e seus anexos, com vistas a identificar as obrigações in concreto tanto da contratante quanto da contratada;
 - 27.7.3. Solicitar parecer dos fiscais auxiliares, gestores das aplicações, sobre as funcionalidades requeridas e na ausência do retorno, comunicar ao superior sobre a necessidade do retorno da área ao qual a aplicação atende;
 - 27.7.4. Analisar as informações e os documentos enviados pelos fiscais auxiliares do contrato e consolidar as avaliações recebidas;
 - 27.7.5. Disponibilizar toda a infraestrutura necessária, assim como definido no contrato e dentro dos prazos estabelecidos;
 - 27.7.6. Exigir da contratada o fiel cumprimento de todas as condições contratuais assumidas, constantes das cláusulas e demais condições do Edital da Licitação e seus anexos, planilhas, cronogramas etc;
 - 27.7.7. Comunicar à Administração a necessidade de alterações do quantitativo do objeto ou modificação da forma de sua execução, em razão do fato superveniente ou de outro qualquer, que possa comprometer a aderência contratual e seu efetivo resultado;
 - 27.7.8. Recusar serviço ou fornecimento irregular, não aceitando entrega diversa daquela que se encontra especificado no edital da licitação e respectivo contrato, assim como observar, para o correto recebimento, a hipótese de outro oferecido em proposta e com qualidade superior ao especificado e aceito pela Administração;
 - 27.7.9. Comunicar por escrito qualquer falta cometida pela empresa;
 - 27.7.10. Registrar todas as irregularidades cometidas passíveis de penalidade, após os contatos prévios com a contratada.
- 27.8. Função do gestor do contrato:

TERMO DE REFERÊNCIA

- 27.8.1. Elaborar relatório e enviar a contratada contendo a consolidação das fiscalizações;
- 27.8.2. Apurar o percentual de desconto da fatura correspondente;
- 27.8.3. Solicitar abertura de processo administrativo visando à aplicação de penalidade cabível, garantindo a defesa prévia à Contratada;
- 27.8.4. Emitir avaliação da qualidade do objeto fornecido;
- 27.8.5. Acompanhar e observar o cumprimento das cláusulas contratuais;
- 27.8.6. Propor aplicação de sanções administrativas pelo descumprimento das cláusulas contratuais apontadas pelos fiscais;
- 27.8.7. Providenciar o pagamento das faturas emitidas pela Contratada, mediante a observância das exigências contratuais e legais;
- 27.8.8. Manter controle atualizado dos pagamentos efetuados, observando que o valor do contrato não seja ultrapassado;
- 27.8.9. Orientar os fiscais auxiliares do contrato (gestores das áreas atendidas com aplicações do sistema) para a adequada observância ao que foi solicitado no presente Termo de referência.

ANEXO 1 – MATRIZ PARA AVALIAÇÃO – DETALHAMENTO DO OBJETO

Item do TR	Descrição
4.1	Serviços a Serem Disponibilizados pelos Sistemas
4.1.1	Características Técnicas dos Sistemas
4.1.1.1	Características Gerais dos Sistemas
	Contemplar todas as funcionalidades existentes nas operações de uma Agência de Fomento, controlando desde o contato inicial do cliente, passando pela Análise do Crédito, Elaboração do Contrato, Controle de liberação de Recursos, cobrança, até a liquidação das operações por parte dos clientes da instituição.
	Operar em modo centralizado ou distribuído por área de serviço na realização de operações de financiamentos, cobrança, contabilização e informações legais, mantendo as informações sincronizadas entre cada área.
	Todos os sistemas de controle deverão gerar lançamentos contábeis de forma a permitir a contabilização com integração automática à contabilidade.
	Gerar informações de riscos e limites, de forma integrada, e preferencialmente, em “tempo real”.
	Apresentar auxílio de consulta às transações (help online).
	Ter documentação das transações, em manuais próprios, de cada módulo, para consulta dos usuários finais.
	Possibilitar parametrização na definição de produtos, cálculos, tributação, tarifas e contabilização por parte do usuário.
	Permitir reprocessamento sem redigitação dos dados.
	Permitir a seleção dos relatórios por parametrização/filtro.
	Possibilitar a configuração de impressoras e a geração dos relatórios em tela a tempo de execução.
	Permitir a emissão dos relatórios e arquivos contábeis retroativos a qualquer tempo.
	Permitir o agendamento de operações para os produtos ofertados pela AGE.
	Permitir o agendamento e gerenciamento de tarefas, relatórios e backups a serem realizados automaticamente.
	O sistema deverá estar apto à operacionalização com multiempresas (vários CNPJs não filiais. Cada fundo gerido pela AGE possui CNPJs distintos, necessitando de financeiro, contabilidade e controles distintos. Devem possuir as mesmas funcionalidades descritas neste documento).

40/78

	Apresentar mensagem de erro com informações suficientes para o entendimento do erro ocorrido.
	Permitir que a identidade visual da Agência possa ser configurada nos relatórios e nas telas do sistema.
	Permitir que as operações “copiar, recortar e colar” estejam ativadas em todas as interfaces onde seu uso não seja proibitivo.
	Apresentar alertas claros para as consequências de confirmações que repercutirão em outras funcionalidades / módulos.
	Aproveitar dados já registrados anteriormente em outras funcionalidades, evitando redigitações.
	Permitir o uso de qualquer número de indicadores ou moedas.
	Todos os sistemas/módulos deverão estar totalmente integrados entre si, bem como possibilitar a integração a outros sistemas.
	Todo o sistema, telas, mensagens, manuais, documentação e relatórios gerenciais devem estar na língua portuguesa. A solução deve garantir que os dados sejam expressos em valores no formato padrão brasileiro, com separador de milhar e decimal (999.999,99).
4.1.1.2	Características específicas dos Sistemas
	Os sistemas de controle de operações deverão gerar de forma automática as informações para controle de gestão de negócios, bem como, da gestão de desempenho de gerentes, clientes, produtos e parceiros
4.1.2	Sistemas de Parâmetros, Acesso e Segurança.
4.1.2.1	Parâmetros Corporativos
	Permitir a parametrização das tabelas de dados corporativos de uso comum a todos os sistemas, que reflitam a estruturação (ambiente operacional) e critérios de relacionamento com entidades externas e de avaliação de clientes.
	Características dos Parâmetros. A contratada deverá manter atualizados as tabelas:
	De endereçamento, contendo: Países, CEP, UF, Regiões de Desenvolvimento do Estado, cidade, município, bairro.
	Operacionais, contendo: Indicadores monetários, cotações, bancos, históricos, meios de liquidação, tarifação, feriados nacionais, estaduais e municipais.
	De controle contendo: Ocorrências, restrições, agenda, ônus, certidões negativas legais, relacionamento, grupo econômico, tipo de bem, profissão, tipo de seguros.
	Contábeis (geração da contabilização), contendo: Dicionário, históricos, esquemas e eventos.

	De gestão (avaliação e risco), contendo: Carteiras, produtos, plano do produto, receitas e despesas, grupo de receitas e despesas, plano de custo.
	De atividades, contendo: Setores, ramos, atividade econômica, CNAE e empreendimentos rurais.
	O sistema deverá permitir a atualização de tabela da organização da instituição, contendo: empresas, localizações, unidades, centros de responsabilidade / áreas, plano de centro de resultado, convênios, plataforma e gerentes.
4.1.2.2	Acesso e Segurança
	Assegurar o sigilo e a confiabilidade dos dados, restringindo o acesso às transações a usuários autorizados, através de senhas de segurança, com validade e renovação periódica.
	Características de Acesso e Segurança
	Permitir criação e o controle de acessos definidos por perfil e área de usuário (leitura e edição, somente leitura, exclusão), inclusive especificando os níveis de super usuários.
	Criar acesso para superadmin (administrador da ferramenta) com plenos poderes de modificação e implementação.
	Permitir gerenciamento de acessos de usuários, através de perfil de administrador/master, podendo dar permissões a módulos e relatórios da aplicação.
	Permitir que a solução tenha usuário específico de banco de dados, e sua senha não pode estar fixa no código-fonte, e nem exposta abertamente em arquivos de configuração.
	Bloqueio de acesso por área / carteira.
	Identificação de usuários externos.
	Permitir que os usuários possam ser ativados ou inativados, definitivamente ou provisoriamente pelos administradores do sistema.
	Log de acesso por usuário com históricos de transações realizadas contendo no mínimo informações de identificação do usuário, data e hora da transação, tipo de operação executada, descrição e endereço IP da origem.
	Deverá ser capaz de identificar cada dado registrado (incluído, alterado e excluído), assim como o login e logout dos acessos onde deverão ficar registrados o nome do usuário, estação, data e horário, permitindo acompanhamento e monitoramento das ações dos usuários.
	Comunicação com entidades externas a AGE via WEBServices.
	Armazenamento de dados exclusivamente no servidor, mesmo em casos de arquivos temporário.

	As conexões ao ambiente devem ser criptografadas (128bits) e contidas em canal seguro (SSL).
	Definição de prazo para expiração/renovação de senha, com alerta para o usuário.
	Funcionar em ambiente 32 e 64 bits, tanto nos servidores de aplicação como nas interfaces de usuários.
	Inibir o acesso direto ao banco de dados da solução pelo usuário operador o sistema.
	Parâmetros gerais de senha: Mínimo 8 caracteres, contendo letras, números e caracteres especiais. A troca deve ser obrigatória no prazo parametrizável. A senha não pode ser repetida (deve ser mantido histórico das 4 últimas senhas). A senha deverá ser "Forte", não podendo conter partes do Nome, Data de nascimento, CPF, ou sequencias superiores a 3 caracteres repetidos (ex: 111, aaa, !!!). Não será possível usar senhas com combinações fáceis, baseados em sequencias do teclado ou contagens óbvias (ex: 123456, password, qwerty e abc123), Sensibilidade para letras maiúsculas e minúsculas, Bloqueio de senha - 30 minutos - após 6 tentativas incorretas.
	Permitir que a primeira senha seja atribuída aos usuários pelos administradores do sistema e trocadas pelos próprios usuários.
	Permitir que a solução possua mecanismo de limite de tempo (time out) para desconectar usuários após determinado tempo de inatividade.
	Permitir a parametrização dos horários limites para digitação de operações/movimentações no sistema com possibilidade de liberação através de senhas master.
	Permitir parametrizar acessos à carteira de clientes, onde cada usuário/agente terá permissão de visualizar somente seus clientes. Usuários hierarquicamente superiores terão acesso à carteira daqueles abaixo do seu nível.
	Controle de Versões
	Manter atualizados nos equipamentos "cliente" e servidores todos os aplicativos dos sistemas, que necessitem de instalação na máquina/cliente, sem ônus adicional ao contratante. Sistemas que possuem instalação centralizada (WEB) não necessitam cumprir esse requisito.
	Aprovações de Operações
	É imprescindível que a ferramenta para aprovação de operações esteja disponível na WEB.
	Contratação de Operações
	Controle de usuários.
	Sistema de Relatórios e Consultas
	Para Os Relatórios E Consultas, O Sistema Deverá:

	Gerar relatórios por extração de dados por parte dos usuários do sistema.
	Permitir que os relatórios possam ser exportados nos formatos PDF e XLS.
	Permitir emissão de relatório com filtros.
	Possuir a função "visualizar impressão" dos relatórios.
	Permitir a confecção pelo usuário de relatórios customizados, através de interface própria ou comandos SQL.
4.2	Módulo de Cadastro
4.2.1	Atendimento
4.2.1.1	Cadastro Único
	O sistema deve centralizar todos os dados do cliente, e de entidade relacionadas, para uso comum a todos os sistemas. O cliente único visa manter um código único do cliente em toda a instituição, de forma que haja apenas uma manutenção e controle dos dados cadastrais e que todos os processos compartilhem dados sempre idênticos.
	O sistema deve atender integralmente as exigências legais.
	O sistema não deve permitir o cadastro do mesmo CPF/CNPJ mais de uma vez, contudo permitir o registro de mais de um vínculo.
	Cadastro de Fornecedor
	Tratar pessoas físicas e jurídicas.
	Utilizar conceito de formalização do cadastro do cliente via sistema, apresentando campos mínimos obrigatórios e confirmação de apresentação de documentos essenciais.
	Permitir a emissão de fichas cadastrais preenchidas e/ou em branco diretamente no sistema.
	Cadastrar no mínimo, os seguintes dados: CNPJ/CPF, Razão Social / Nome Fantasia, Contato (nome, telefone, e-mail), faturamento bruto anual (último exercício e últimos 12 meses), Dados SERASA/SPC, Agendamento de Reunião (data, horário, local) e modalidade de financiamento, mantendo histórico e conteúdo das consultas passadas.
	Permitir a utilização de campos alfa, numérico e alfanumérico.
	Permitir a inclusão de apenas um registro por CPF ou CNPJ (Corpo + identificador de matriz e filial + controle).
	Permitir no cadastro de contatos a inclusão de números de telefones e pessoas autorizadas com respectivos e-mails.
	No cadastro do endereço, permitir a pesquisa do CEP para que os nomes da rua, bairro, cidade e estado apareçam de maneira automática, podendo ser alterados ou completados com número e complemento.
	Características Gerais do Cadastro de Clientes:

	Tratar pessoas físicas e jurídicas;
	Permitir a impressão de diferentes modelos de cadastros de acordo com o utilizado pela AGE, puxando informações dos campos existentes no sistema.
	Permitir a consulta por nome do cliente, protocolo de atendimento ou código do cliente, CNPJ/CPF, com possibilidade de impressão de relatórios.
	Utilizar conceito de formalização do cadastro do cliente via sistema, apresentando campos mínimos obrigatórios e confirmação de apresentação de documentos essenciais.
	Permitir a emissão de fichas cadastrais preenchidas e/ou em branco diretamente no sistema.
	Realizar a importação/geração dos arquivos (RESOLUÇÃO 3081 e 3082) disponibilizados pelo BACEN para atualização da posição de endividamento dos clientes (SCR - Sistema de Informações de Crédito).
	Possibilitar a associação de lista de obrigações a serem cumpridas, como pré-requisito para liberação de parcelas de financiamento.
	Cadastrar no mínimo, os seguintes dados dos proponentes para pré-qualificação ao acesso às operações da AGE: CNPJ/CPF, Razão Social / Nome Fantasia, Contato (nome, telefone, e-mail), faturamento bruto anual (último exercício e últimos 12 meses), Dados SERASA/SPC, Agendamento de Reunião (data, horário, local) e modalidade de financiamento, mantendo histórico e conteúdo das consultas passadas.
	Realizar consulta automática e manual às bases externas (Serasa, CDL/SPC, Receita Federal, Previdenciária, FGTS e Sisbacen) e internas (Ex: cadastro de impedidos de operar), possibilitando a extração de dados e informações para realização da pré análise.
	Permitir a inclusão de informações referentes à consultas aos órgãos externos: SPC, SERASA, Receita Federal, Sisbacen.
	Permitir o registro da conclusão da análise cadastral, podendo ser renovado.
	Manter o histórico dos cinco anos anteriores de cadastro, operações, consultas restritivas, rating, entre outros.
	A conclusão da análise cadastral deve ser impressa separadamente do cadastro do respectivo cliente devendo conter no mínimo, nome e CPF/CNPJ do cliente, data de conclusão da análise, documentos checados e respectivas validades, se houver, responsável pelo cadastro e conclusão.
	Permitir o registro, armazenamento, complementação e atualização das informações de clientes pessoa física e jurídica (pública e privada) envolvidos na operação e seus relacionados.

	Permitir a utilização de campos alfa, numérico e alfanumérico
	Permitir a inclusão de apenas um registro por CPF ou CNPJ (Corpo + identificador de matriz e filial + controle).
	Permitir a verificação da completude do cadastro conforme a situação da pessoa na operação: tomador, avalista, sócio, acionista, etc.
	Disponibilizar as tabelas CNAE (Classificação Nacional de Atividades Econômicas) e CBO (Classificação Brasileira de Ocupações) e permitir sua atualização.
	Permitir a geração e impressão de ficha de cadastro completa contendo os dados armazenados do cliente em leiaute de formulário a ser definido pela AGE.
	Permitir no cadastro de contatos do cliente a inclusão de números de telefones e pessoas autorizadas com respectivos e-mails.
	No cadastro do endereço, permitir a pesquisa do CEP para que os nomes da rua, bairro, cidade e estado apareçam de maneira automática, podendo ser alterados ou completados com número e complemento.
	Possibilitar o cadastramento e tratamento das informações de referências de pessoas jurídicas, permitindo o armazenamento de seus dados gerais de cadastro e a associação de determinadas pessoas, físicas ou jurídicas, seguradoras ou administradoras de cartões de crédito como referências de uma determinada pessoa.
	Armazenar as informações de negócios mantidos com bancos ou instituições financeiras – referências de instituições financeiras.
	Permitir o armazenamento das informações de bens móveis e imóveis das pessoas físicas e jurídicas.
	Armazenar e permitir alteração das informações quantitativas de produções agropecuárias, industriais, agroindustriais e de rebanho.
	Cadastrar o patrimônio vinculado ao cliente, não permitindo mais de um dono com 100% do bem.
	Permitir o armazenamento das informações de bens móveis e imóveis das pessoas físicas e jurídicas;
	Características Específicas do Cadastro de Clientes
	Emitir alerta para renovação cadastral de forma automática.
	Emissão de etiquetas contendo dados para emissão de carta.
	Emissão de relação de clientes geral ou por parâmetros pré-definidos, como faixa etária, sexo, tipo de atividade, vencimento do cadastro, etc.
	Permitir o registro de documentos entregues com suas respectivas datas de vencimento, se houver.
	Emissão de alertas quanto à data de vencimento dos documentos, tais como, certidões e fichas de cadastro.

	Disponibilizar relatórios gerenciais e de controle, como por exemplo: cadastros a vencer nos próximos meses, quantidade de cadastros efetuados nos últimos meses.
	Manter conceito cadastral, permitindo que determinados grupos de usuários possam registrar a sua opinião, o seu conceito a respeito de um cliente, seja este conceito positivo ou negativo.
	Não será permitida a exclusão de registros de clientes com operações vigentes.
	Gerar informações genéricas, um relatório simplificado, que permitam a identificação individual de uma pessoa, tais como: nome, CPF, filiação, sexo, estado civil e regime de comunhão de bens, ramo de atividade e profissão, seus endereços (comercial, residencial, etc.) e os respectivos produtos da AGE nos quais esta pessoa se enquadra, conforme seu perfil de acesso.
	Armazenar e permitir alterações das informações dos cônjuges e dependentes das pessoas físicas, possibilitando a associação de determinadas pessoas físicas como dependentes de outra, ambas já cadastradas no sistema (novo cadastro).
	Permitir o armazenamento das informações de rendas (salário, aluguel, rendas de aplicações, outras rendas) de despesas (luz, escola, água, aluguel, pensão alimentícia, outras despesas) de pessoas físicas.
	Características para pessoa jurídica do Cadastro de Clientes
	Gerar dados referentes às informações mínimas necessárias para se cadastrar uma pessoa jurídica. De forma similar à manutenção do cadastro de pessoa física, o nível mínimo deverá ser diferenciado em função da natureza da pessoa jurídica.
	Uma mesma pessoa jurídica poderá possuir várias filiais. A identificação das filiais de pessoas jurídicas será obtida a partir de seu complemento de CNPJ. Não permitir exclusão de registros de pessoas jurídicas e/ou suas respectivas filiais, e sim a inclusão de informação referente ao fechamento, quando aplicável.
	Gerar informações genéricas que permitem a identificação individual de uma pessoa jurídica, tais como: razão social, nome fantasia, CNPJ, inscrição estadual, ramo de atividade (padrão CNAE), seus endereços (comercial, contato, cobrança, etc.) e os respectivos perfis de acesso nos quais esta pessoa se enquadra.
	Armazenar e permitir alterações de informações de grupos econômicos (empresariais), possibilitando que posteriormente uma empresa possa ser vinculada a um grupo econômico (empresarial) específico, permitindo que os limites de crédito sejam concedidos / tomados individualmente por empresa ou por grupo econômico.

	Associar às filiais de uma pessoa jurídica, dados de uma pessoa física, possibilitando associar, por exemplo, uma filial ao seu respectivo diretor.
	Características para o Cadastro de impedidos de operar
	Permitir cadastrar Funcionários, conforme modelo apresentado pela AGE.
	Permitir cadastrar Parentes dos funcionários, atendendo ao que estabelece o Artigo 34 da Lei 4.595/64 e a Circular BACEN Nº 002/1965, devendo os mesmos estarem diretamente relacionados e vinculados ao respectivo funcionário.
	Permitir cadastrar pessoas impedidas de contratar com o poder público/AGE.
	Emitir relatórios de impedidos de operar contendo: CPF/CNPJ, nome, data da inclusão, período de vigência, motivo do impedimento (como grau de parentesco, clientes com restrição), usuário responsável pela inclusão/alteração.
	Emitir alerta e impedir a realização de uma solicitação de crédito o cadastro de cliente com pessoas classificadas como impedidas.
	Incluir automaticamente no cadastro de impedidos de operar os clientes inadimplentes, em ajuizamento, baixados à prejuízo junto à AGE.
	Excluir automaticamente do cadastro de impedidos de operar, os clientes que normalizaram o débito com a AGE.
	Permitir a exclusão manual de clientes impedidos de operar a partir de alçada de exceção.
	Excluir automaticamente do cadastro de impedidos de operar os parentes vinculados ao funcionário desligado.
	Permitir a realização de operação com clientes inadimplentes a partir de alçada de exceção cadastrada no sistema.
	Cadastro de Correspondente e Consultores de Fomento (Agentes de Crédito).
	Permitir o cadastramento de agentes externos contendo Nome, CNPJ/CPF, entidade (parceiros / correspondentes) a qual está ligado, bem como as regiões de atuação e as metas.
	Cadastro de Grupos solidários / Bancos comunitários.
	Permitir cadastrar grupo solidário / banco comunitário e componentes conforme regra definida de microcrédito produtivo e orientado, alertando, no momento do cadastro a participação em outro grupo.
	Permitir associação dos agentes / gerentes de negócios ao grupo ou banco.

	Permitir parametrizar a quantidade mínima e quantidade máxima de membros de um Grupo/Banco, formados por clientes potenciais, que farão parte da operação com Aval Solidário.
4.2.1.2	Protocolos / Processo
	Controle de guarda dos documentos/processos, quando do arquivamento.
	Arquivo inativo (morto) com prazo parametrizável para descarte.
	Consulta para auxiliar na identificação e localização dos documentos
4.2.1.3	Concessão de Crédito
4.2.1.3.1	Características gerais
	Permitir a parametrização das políticas de crédito.
	Permitir o cadastro dos níveis de aprovação para controlar quem pode aprovar as propostas de acordo com limites de alçada estabelecidos.
	Permitir o cadastro de documentação exigida pela política de crédito para controle de formalização da proposta e da operação, devendo possuir tabela de documentação exigida por tipo de empréstimo – FORMALIZAÇÃO, de forma parametrizável.
	Permitir a definição de produtos e modalidades com configuração de:
	Cálculos.
	Permanência.
	Tributação.
	Funding.
	Tarifação (análise, cadastro e outras tarifas).
	Permitir a inclusão retroativa de operações por carga ou simulação.
	Permitir a definição dos horários limites para digitação de operações/movimentações no sistema.
	Permitir operações de microcrédito com aval solidário, controlando as operações por grupos.
	O sistema deverá permitir o cadastro dos Grupos (por municípios) formados por clientes potenciais, que farão parte da operação com Aval Solidário, disponibilizando emissão de “aviso” quando o cliente participar de outro Grupo, permitindo a opção de “continuar ou não” o cadastramento, bem como o direcionamento para a visualização completa das informações a ele correspondentes, do tipo:
	Valor da última operação.
	Operações ativas.
	Outros grupos que o Cliente participou.
	O sistema deverá possibilitar o ingresso e a exclusão de novas pessoas no Grupo.
4.2.1.4	Análise de Operações
4.2.1.4.1	Características Gerais da Análise de Operações

	Permitir a configuração das políticas de crédito da AGE, de forma que realize a análise das operações, através do contexto, do mercado, de variáveis existentes no cadastro do proponente, na própria operação de crédito, além de registro de todos os pareceres de defesa e análise de crédito e os dados obtidos no acesso as informações de órgãos externos (SERASA, SPC e SISBACEN).
	Sistema acusar pelo CPF / CNPJ se cliente já possui cadastro logo no início do cadastramento.
	Sistema consultar relação de pessoas impedidas de operar / politicamente exposta
	Possibilitar a parametrização do sistema para atender a realização de ações com características específicas e público alvo.
4.3	Módulo de Análise de Operações
4.3.1	Características Gerais da Análise de Operações
	Relatório de Análise de projetos/crédito (Relatório de Análise de Crédito e Relatório de Análise de Projeto). Manter os registros dos dados do empreendimento de acordo com padrões de cadastro exigíveis pela AGE:
	Apresentados pelo Empreendedor: Caracterização, Capital, Administradores, Empresas Coligadas, Patrimônio e Regime Tributário.
	Do Empreendimento: Localização, Características de localização, Contatos, Descrição do Empreendimento, Aspectos Gerais de Mercado, Impacto Ambiental, Tecnologia, Origem de Insumos, Principais Insumos, Principais Fornecedores, Destinação de Vendas, Produtos e Serviços, Principais Clientes, Principais Concorrentes, Infraestrutura, Garantias, Indicadores Socioeconômicos, Projetos Rurais, Quadro de Resumo de Uso de Fontes e Responsabilidade Social.
	Registrar Inconsistências de Empreendimento.
	Registrar Parecer sobre Empreendimento, parecer não deverá ser alterado depois de salvo.
	Registrar o parecer na Carta-Consulta / Relatório de Análise de Crédito / Relatório de Análise de Projeto.
4.3.2	Conformidade / Enquadramento
	Cadastro e verificação do limite de crédito do cliente.
	Verificação de suficiência de garantias, conforme linhas e valores da proposta.
	Geração da operação para fase de análise.
4.3.3	Análise Econômico-Financeira e de Projetos (produto/crédito/serviço)
	Analisar com base nos pareceres se projeto / crédito / serviço se enquadra dentro da política de investimento da AGE.

	Verificar enquadramento de empreendimento de acordo com a Política de Investimento da AGE.
	Análise de Balanço, Indicadores Econômico-Financeiros, Elaboração de Índices Financeiros.
	Parametrizar Informações para submissão de Processo de Avaliação de Risco.
	Submeter ao Processo de Avaliação de Risco.
	Definir Parecer Complementar após Avaliação de Risco.
	Solicitar Avaliação de "Rating" abrangente de acordo com valor/porte de financiamento do empreendimento.
	Gerar Parecer sobre relatório de análise/deferimento.
	Encaminhar para aprovação do comitê de crédito.
	As verificações feitas pela política de crédito devem ser armazenadas no sistema e visualizadas pelos comitês responsáveis pela avaliação das propostas.
	Permitir a inserção de informações de mercado (análise setorial) que será utilizado para análise e acompanhamento do crédito.
	Armazenar as informações específicas de balanço (detalhes de balanço, uma conta contábil específica, por exemplo, de apuração de resultado) de pessoas jurídicas como também os valores referentes a este balanço, além de efetuar cálculo dos indicadores econômico-financeiros.
	A solução implantada na AGE deverá ser capaz de automatizar o processo de aprovação das operações, através da disponibilização das operações em comitês eletrônicos, de acordo com a política de alçadas estabelecida pela AGE.
	A solução deve permitir um número ilimitado de comitês e ser flexível para alocação das propostas em comitês distintos, de acordo com as características de cada operação.
	O sistema deverá manter uma base histórica de rastreabilidade dos pareceres dos membros dos comitês nas aprovações dos limites e das operações.
	Registro e controle das garantias pessoais (observado o comprometimento dos avalistas e fiadores).
	Registro e controle das garantias reais (observado a margem mínima para contratação).
	Permitir cálculo de Tarifa de Cadastro de cliente e Tarifa de Análise de Crédito automaticamente.
	Aviso de Liberação de Crédito disponível dentro da tela desembolso único.
	Instrumento de garantia disponível dentro do sistema.

	Permitir liberações em parcelas, em tranches, conforme projeto de investimento inicial, que possibilite alterações no decorrer do contrato em datas e valores a serem desembolsadas.
	Agendamento e efetivação de desembolso de operações de crédito.
	Permitir parametrizações de linhas de crédito para operações de repasse dos diversos agentes financeiros, tais como: BNDES, FINEP, BNB/FNE, etc.
	Permitir Análise de Balanço, Indicadores Econômico-Financeiros, Elaboração de Índices Financeiros por cliente, fora da operação (igual a renovação de risco do cliente).
	Sistema deve bloquear desembolso já efetuado.
	Sistema deve acusar se cliente/avalista/grupo solidário tem operação em ser no sistema.
4.4	Módulo de Negócios
4.4.1	Envio de E-mail (Mala Direta por e-mail)
	Gerenciamento dos contatos com representantes, consultores, parceiros, e clientes, permitindo o envio de e-mails e controle.
	Relatório consolidando a confirmação do envio do E-mail e a identificação dos não enviados.
4.4.2	Solicitação de Financiamento
	Permitir a elaboração de proposta por meio da WEB, ficando a documentação pertinente para envio posterior pelos Correios ou entrega diretamente na sede da AGE.
	Principais Funcionalidades Disponíveis Para O Cliente:
	Cadastro e envio de documentos para que os proponentes ao crédito possam preencher os dados para o qual desejam pleitear financiamento junto a AGE, de forma padronizada e específica de cada Produto.
	Para Operações com Aval Solidário, permitir:
	Selecionar o Grupo como proponente para realizar a solicitação da Operação.
	A seleção do Grupo permitirá a vinculação dos respectivos membros que farão parte da operação.
	O valor da operação é a soma dos valores solicitados por cada um dos integrantes do Grupo.
	O usuário escolher a pessoa (sacado) do Grupo que irá receber o boleto para pagamento, em nome do Grupo, sendo o responsável.
	Simulação
	O sistema deve disponibilizar simulação do financiamento para o atendimento ao público/cliente via internet.
	Este módulo deve possuir todas as funções de cálculos oficiais do sistema, porém utilizando uma base de dados temporária.

	Principais funcionalidades:
	Registro da simulação através da indicação da linha e prazos de financiamento.C503
	Registro de valores a serem liberados.
	Cálculo financeiro de simulação.
	Emissão em formato PDF da planilha da operação simulada.
	Gestão de Cadastro Agentes de Crédito
	O sistema deve registrar o trabalho de prospecção dos correspondentes e Agentes de crédito, bem como as demandas espontâneas nas diversas regiões do Estado.
	Através das informações cadastradas pelos correspondentes e Agentes de crédito e geradas pelo sistema, são disponibilizados diversos relatórios para auxiliar a Gestão Comercial.
	Permitir a pesquisa e emissão de relatórios dos clientes prospectados e utilizando filtros, como região, agente de crédito/correspondente, nome, CPF/CNPJ.
	Controle de atuação dos correspondentes/agentes.
	Registro de resultados da visita de prospecção, incluindo resultado da consulta prévia (SPC e SERASA), caso o agente tenha feito manualmente.
	Relatório da Carteira por correspondentes/agentes e Região.
	Relatórios solicitações de financiamento por região e consultor.
	Relatórios gerenciais de prospecção.
	Relatório de curva ABC – correspondentes/agentes, produto e região.
	Relatório de impacto socioeconômico.
	Relatório de desempenho.
	Monitoramento de metas.
	Concessão de Crédito
	Características Gerais
	Permitir consultas on-line das informações de financiamento, através de telas ou relatórios, de modo a possibilitar análise, verificação e regularização de eventuais problemas.
	Permitir a simulação das operações pelos operadores.
	Exigir a confirmação da operação pela retaguarda em dupla autorização.
	Permitir cálculo da simulação com vencimento em dias úteis por antecipação ou postergação da data.
	Possibilitar carências e vencimentos com quaisquer prazos e datas.
	Possibilitar o cálculo de parcelas iguais ou distintas (parcela balão/reforço).
	Possibilitar o cálculo de operações pelos métodos:

	PRICE.
	Sistema de Amortização Constante (SAC).
	Permitir parametrizar com pagamento tipo balão (Sistemas Price e SAC)
	Possibilitar o cálculo com taxas de Juros:
	Linear.
	Capitalizada.
	Over.
	Permitir o cálculo das operações em data calendário ou data comercial.
	Permitir o cálculo automático do IOF por dentro (financeiro) ou por fora, descontado do principal.
	Permitir a impressão pelo sistema, de simulação de operações "on-line".
	Permitir a impressão do contrato por parametrização de operações realizadas "on-line".
	Permitir a geração de diferentes modelos de propostas e contratos por produto.
	Permitir operações com limites de crédito com conta garantida.
	Permitir antecipação de duplicatas e operações de desconto.
	Permitir ainda, a parametrização por forma de acesso; as formas de acesso ao Crédito podem ser:
	Individual (quando uma só pessoa toma o crédito).
	Grupo Solidário.
	Banco Comunitário/Social.
	Análise Econômico-Financeira e de Projetos (produto/crédito/serviço)
	Registrar Parecer sobre política de investimento da AGE.
	Gerar relatório com base nos dados socioeconômicos.
	Comunicar ao tomador do crédito sobre a aprovação/indeferimento.
	Conformidade / Enquadramento
	Recebimento, controle e distribuição das solicitações de financiamento e projetos.
	Gestão de Limites
	O Sistema Deverá:
	Operar em tempo real, mantendo atualizadas as posições de limites de crédito, alçadas de aprovação, restrições de clientes e de limites.
	Validar Limites operacionais:
	Taxas.
	Prazos.
	Indicadores.
	Controlar limites de crédito por:

	Cliente.
	Grupos Econômicos.
	Gerenciar alçadas dos diferentes comitês por:
	Produto.
	Modalidade.
	Unidade
	Controlar o risco consolidado de clientes/grupos econômicos.
	Gerenciar os comitês "on-line" de análise de operações, armazenando os pareceres emitidos pelos mesmos e os diferentes status das operações.
	Listar informações históricas de operações negociadas com restrições apontadas.
	Permitir a autorização eletrônica de liberação de limites.
	Bloquear operações que não atendam os limites definidos.
	Permitir o controle de limites de crédito de clientes e grupos econômicos.
	Acompanhamento Físico Financeiro
	Permitir que empreendedor possa acompanhar as suas obrigações financeiras junto a AGE:
	Visualização Parcelas a Vencer de Contrato de Financiamento.
	Emitir Boleto de Cobrança para pagamento de Parcelas.
	Sistema de Relatórios e Consultas
	Relatórios gerenciais por segmento, linha de financiamento, consultor, região, entre outros.
	Para os Relatórios e Consultas, o Sistema deverá:
	Disponibilizar webservices para podermos criar consultas/relatórios que permitam os parceiros / correspondentes / Agentes de crédito fazer a gestão da sua carteira de clientes.
	Emitir:
	Relatório com operações realizadas no período por cada parceiro / correspondente / Agente de crédito, contendo o status de cada operação.
	Planilha de operações com as características individuais de cada operação.
	Posição de inadimplência da carteira de clientes.
4.5	Módulo de Conformidade
4.5.1	Conformidade / Enquadramento
	O modulo de Conformidade deve garantir que as propostas de financiamento estejam completas conforme um checklist de documentos montado automaticamente de acordo com a linha de financiamento e dos tipos de pessoas envolvidas na proposta, com dados íntegros para poderem ingressar na fase de análise.

	O módulo deve reportar por e-mail, ao cliente/consultor as conformidades e não-conformidades, mantendo o histórico para consultas e relatórios estatísticos.
	Controle das fases e tramitação do processo, de forma a gerar indicadores de tempo, qualidade e volume.
	Controle de operadores por fase do processo.
	Controle de desativação ou rejeição da solicitação de financiamento.
	Elaboração dos pareceres jurídicos das garantias reais (registro em campo texto).
	Registro de avaliação das garantias reais.
	Elaboração de checklist final da proposta.
	Emissão do relatório de pendências ou conformidades por período, situação.
4.5.2	Contratação de Operações
	O sistema deverá controlar todo o fluxo da contratação, não permitindo que tarefas sejam esquecidas, efetuadas fora de ordem ou efetuadas por usuários não autorizados, além de manter histórico.
	O sistema deverá montar os contratos de forma automática, com agilidade, consistência e segurança, utilizando as informações cadastrais e das condições do crédito aprovado (produto, valor, taxas, etc.).
	Permitir emissão de minutas de contrato.
	Controle de envio e retorno dos contratos para assinatura e registro em cartório.
4.5.3	Risco Operacional
	Registro de ocorrências e incidentes.
	Integração automática das perdas.
	Indicadores de Riscos Operacionais.
	Matriz de Calor.
	Mapeamento dos riscos (probabilidade x impacto).
4.5.4	Lavagem de Dinheiro
	Identificar, apontar e tratar as transações efetuadas dentro da Instituição Financeira com indícios de "Lavagem de Dinheiro".
	Analisar o comportamento e as transações financeiras sob o enfoque da Lei.
	Informar detalhadamente o porquê, mostrando ao usuário um relatório completo sobre a análise efetuada, referenciando os pontos da Lei que contribuíram para o apontamento, permitindo que a Instituição Financeira tenha cada apontamento documentado com base na Lei.
	Identificação de suspeitas de "Lavagem de Dinheiro", analisando as transações.

	Utilizar os Conceitos de Orientação a Objeto conciliados com as Regras de Negócio, o que permite uma rápida adaptação em caso de novas determinações do Banco Central do Brasil ou mesmo possíveis necessidades do próprio Cliente.
	Confronto de dados quando informado na área de Cadastro Pessoa Exposta Politicamente – PEP e relação pública de PEP’S;
	Formulário na área de Análise de Crédito “Prevenção à Lavagem de Dinheiro”.
4.6	Módulo de Acompanhamento de Garantias
4.6.1	Análise de Garantia
	O Sistema de Controle de Garantia tem por objetivo centralizar o controle das garantias das operações, bem como deverá fornecer informações gerenciais e consolidadas.
	O Sistema deverá permitir a parametrização e registro detalhado de cada uma das garantias: máquinas e equipamentos, veículos, outros bens móveis, hipotecas de imóveis, penhor de direitos creditórios e fundo de aval, entre outros.
	Gerenciar e controlar o percentual de utilização das garantias vinculadas às operações de financiamentos ativos, fundos do governo e repasses, conforme segue: Garantias com Liquidez; Garantias Reais; Garantias Fidejussórias; Garantias de Fundos de Aval (ex: FAMPE); Propriedade Fiduciária; Garantia Evolutiva.
	Emitir relatório gerencial (com as mesmas informações do SisFampe) e gerar arquivo para o SEBRAE das operações que utilizam o aval do SEBRAE - FAMPE. (Resolução CDN nº 225/12 - Regulamento Operacional do Fundo de Aval às Micro e Pequenas Empresas – FAMPE).
	Principais funcionalidades. O sistema deverá permitir:
	A parametrização dos percentuais mínimos de garantia, combinação de garantias com percentuais diferenciados para cada tipo de operação e características do cliente (tipo, porte, etc.).
	O registro do percentual utilizado e disponível da garantia (máquinas e equipamentos, veículos, outros bens móveis, hipotecas de imóveis, penhor de direitos creditórios e fundo de aval, entre outros).
	Parâmetros de cobertura de saldo devedor para as garantias cadastradas.
	A inclusão de várias garantias para uma mesma operação, com descrição das características, valor e situação.
	O armazenamento dos dados do seguro do bem (valor, vencimento, seguradora, nº da apólice e detalhamento de informações do seguro).
	A inclusão de novas garantias, de forma parametrizável, para uma operação já liberada.

	Relatório de pendências de garantias/seguros/certidões/licenças/etc., com os motivos e responsáveis pela pendência, e prazos de solução.
	Sinalizar as garantias bloqueadas sem operação de crédito atrelada, bem como as operações que não possuem garantias suficientes, de acordo com o parametrizado.
	Parametrizar a periodicidade da reavaliação da garantia.
	Agendamento para revisão e fiscalização das garantias, com sinalização ao usuário.
	O sistema deverá verificar se o valor da soma do total das garantias é compatível com o crédito concedido.
	A parametrização e acompanhamento dos limites do stop loss / inadimplência e prazos estabelecidos pelas instituições dos fundos garantidores (FAMPE - Resolução CDN nº 225/12 - Regulamento Operacional do FAMPE, FGO, entre outros), para solicitação de honras.
	Controlar a solicitação de honra, conforme Fundo Garantidor utilizado nas operações de financiamento. (Exemplo: FGI, FGO, FAMPE).
	Informações cadastrais sejam lidas do cadastro de clientes/pessoas, mantendo total integração.
	Na hipótese de garantias por aval ou fiança, consultas aos órgãos externos de informações de crédito como SPC/SERASA.
4.6.2	Atendimento
	Disponibilizar um formulário de dados com campos padronizados pela AGE, para registro do relatório de visita e permitir a recuperação dos campos por outras rotinas.
4.6.3	Análise Econômico-Financeira e de Projetos (produto / crédito / serviço)
	Gerar relatório com base nos dados socioeconômico efetuado através de visita in-loco.
4.6.4	Acompanhamento e Controle Físico-Financeiro das operações liberadas por tranches
	O sistema deve controlar agenda de visitas aos tomadores do crédito, além do registro do relatório de visita.
	Controlar o cronograma do desembolso financeiro do contrato, com emissão de relatório que possibilite o acompanhamento pela AGE.
	Gerar e notificar início de acompanhamento.
	Relatório de operações para acompanhamento (incluindo as informações da visita técnica).
	Parametrização das vistorias.
	Permitir as liberações seguintes, quando for o caso, após a confirmação, pela área de acompanhamento, da comprovação da aplicação dos recursos e adimplência técnica.

	Agendamento e efetivação de desembolso de operações de crédito e demais despesas.
	Controle do histórico de fases.
	Emissão da guia de liberação.
	Atualização do controle de dotação.
4.7.3	Orçamento
	Gestão do orçamento com base nas demonstrações contábeis de receitas e despesas.
	Orçamento - realizado e projetado por período.
	Projeção de orçamento para períodos futuros.
4.7.4	Controle de Passivo
	O sistema deve possuir funcionalidades que efetuam o controle financeiro e contábil das obrigações constituídas pela AGE.
	Através deste controle deverá ser possível acompanhar as operações do passivo, conferir as faturas enviadas pelos órgãos repassadores, efetuar as baixas, atualizar a contabilidade e a tesouraria de forma automática.
	Demais funcionalidades:
	Registro e controle das liberações efetuadas pelos órgãos repassadores.
	Controle financeiro do passivo, individual por contrato e cliente.
	Controle de saldo devedor por órgão repassador.
	Cálculo e pagamento das prestações do passivo.
	Atualização contábil das obrigações de repasse.
	O sistema deve permitir a geração de operações passivas de forma automática, a partir do cadastramento das operações ativas e de acordo com os parâmetros da linha de financiamento cadastrada.
4.7.5	Cálculo Financeiro
	O sistema deve suportar as condições financeiras das linhas de financiamento.
	Após a liberação de crédito, o sistema gera planilha financeira contendo os vencimentos e apropriações a serem efetuadas. Esta planilha deve ser calculada levando em consideração diversos tipos de cálculos de juros, capitalização, sistema de amortização, formas de pagamentos e unidades monetárias.
	Esta planilha deve ser calculada levando em consideração diversos tipos de cálculos de juros, capitalização, sistema de amortização, formas de pagamentos e unidades monetárias.
	Alimentação automática das taxas de mercado, tais como: CDI .TJLP. URTJLP. TR, etc.

	Para viabilizar o cálculo do saldo devedor dos contratos, o sistema deve utilizar os dados dos cadastros financeiros, que por sua vez são baseados nos parâmetros das linhas de financiamento, condições operacionais inseridas na fase de análise e dados contratuais.
	Demais funcionalidades:
	Cálculo de juros.
	Cálculo de amortização.
	Cálculo de apropriação.
	Cálculo da planilha financeira.
	Manutenção das tabelas de cotações e índices.
	Cálculo de saldo de principais vincendo.
	Cálculo dos juros vincendos.
	Cálculo de juros vencidos.
	Cálculo de mora e encargos sobre atraso.
	Atualização dos saldos por índices a serem definidos pela AGE.
4.7.6	Controle Patrimonial
	Permitir o cadastro, a gestão e a contabilização de Bens (móveis e imóveis), permitindo a inclusão de no mínimo as seguintes informações:
	Dados do fornecedor.
	Nº da NF.
	Tipo do Bem.
	Descrição sumária.
	Centro de custo/Localização do bem.
	Colaborador Responsável.
	Grupo.
	Data de aquisição.
	Data de início do uso
	Valor da NF.
	Valor atual da compra.
	L/O (Livre/Onerado).
	Permitir consultar e imprimir o Razão Auxiliar (adições, baixas e transferências), por período, bem ou grupo de bens, ou centro de custo.
	Permitir armazenar e emitir histórico dos inventários.
	Permitir a emissão de consultas e relatórios gerenciais, de acordo com a necessidade das informações. Ex. tipo de bem, data, valor, centro de custo, inventário, baixas patrimoniais, etc.
4.7.7	Controle de Bens

	O sistema deverá executar o controle de bens, englobando: bens do imobilizado (uso próprio ou não), bens de crédito (garantias ou alienação fiduciária), bens não-de-uso, (bens retomados) e valores diferidos, assim como controlar as despesas envolvidas nos processos de cobrança, efetuar os procedimentos de contabilização de forma automática e gerar os controles de seguros e de IPVA nos veículos.
	Características de Controle de Bens:
	Permitir baixa proporcional.
	Realizar contabilização automática por eventos.
	Calcular Depreciação e Amortizações no período.
	Gerar Relatórios para Conferência e Fechamentos Contábeis.
	Permitir agrupamento de Bens por qualquer critério estabelecido.
	Características de Controle de Bens de Uso Próprio (Patrimônio).
	Controlar os bens de uso próprio.
	Permitir transferências entre localização do bem/Centro de Custos/colaborador responsável
	Controlar Seguros; (apólices e coberturas).
	Controlar a compra de bens usados.
	Manter registro de Fornecedores e bens fornecidos.
	Manter registro de Bens agregados ao Bem principal.
	Permitir gestão de Custos e Resultados.
	Controlar os bens por localidade/Centro de Custos/colaborador responsável.
	Permitir a alteração da taxa de depreciação a qualquer momento.
	Permitir o agrupamento de Bens por critério pré-estabelecido.
4.7.8	Cobrança
	Desconto em folha para programas de financiamento a funcionário.
4.7.9	Renegociação
	Baixa do saldo no contrato origem, com geração de lançamentos contábeis automáticos.
4.7.10	Controle de Bens
	O sistema deverá executar o controle de bens, englobando: bens do imobilizado (uso próprio ou não), bens de crédito (garantias ou alienação fiduciária), bens não-de-uso, (bens retomados) e valores diferidos, assim como controlar as despesas envolvidas nos processos de cobrança, efetuar os procedimentos de contabilização de forma automática e gerar os controles de seguros e de IPVA nos veículos.
	Características de Controle de Bens:
	Permitir baixa proporcional.
	Realizar contabilização automática por eventos.

	Calcular Depreciação e Amortizações no período.
	Gerar Relatórios para Conferência e Fechamentos Contábeis.
	Permitir agrupamento de Bens por qualquer critério estabelecido.
	Características de Controle de Bens de Uso Próprio (Patrimônio).
	Controlar os bens de uso próprio.
	Permitir transferências entre Centro de Custos.
	Controlar Seguros; (apólices e coberturas).
	Controlar a compra de bens usados.
	Manter registro de Fornecedores e bens fornecidos.
	Manter registro de Bens agregados ao Bem principal.
	Permitir gestão de Custos e Resultados.
	Controlar os bens por Centro de Custos.
	Permitir a alteração da taxa de depreciação a qualquer momento.
	Permitir o agrupamento de Bens por critério pré-estabelecido.
	Inativação de bens já totalmente depreciados.
4.7.11	Apropriação
	O sistema de apropriação deve agregar diversas funções relativas aos cálculos e atualizações dos valores dos contratos na contabilidade. A apropriação deve ser efetuada diariamente, no aniversário de cada contrato e no final do mês. O sistema deve permitir que a apropriação seja efetuada para todos os contratos, de forma a permitir a conciliação do saldo financeiro e contábil naquela data.
	Os processos de inscrição e retirada do CP (compensado em prejuízo), movimentação das contas de rendas a apropriar (atraso) e classificação de risco para provisionamento, bem como os cálculos e lançamentos de provisão e revisão, também devem estar contemplados neste módulo, observando todas as resoluções do BACEN.
	Principais funcionalidades:
	Classificação de risco ("rating") dos contratos para provisionamento.
	Controle de provisionamento e reversão para crédito de liquidação duvidosa.
	Histórico de classificação de risco dos contratos.
	Apropriação dos contratos do Ativo.
	Apropriação dos contratos do Passivo.
	Controle de inscrição e retirada de contratos em CP.
	Controle de movimentação para contas de rendas a apropriar.
	Histórico do atraso dos contratos.
	Cadastro de ajuste (estorno ou apropriação).
	Emissão de extrato.
	Processos de conciliação de Saldo Financeiro x Contábeis.

4.7.12	Tesouraria
	O sistema deve garantir total controle das atividades financeiras relativas ao caixa da instituição, controle das contas bancárias e fluxo de caixa.
	O sistema deve possuir um conjunto de funções que efetuem a conciliação dos saldos financeiros com as contas da contabilidade, visando garantir a integridade dos lançamentos contábeis em consonância com os saldos financeiros.
	Possuir perfeita integração com os demais módulos financeiros, permitindo total visibilidade das transações financeiras efetuadas como depósitos, pagamentos, recebimentos, aplicações financeiras, liberações de créditos, entre outras.
	Deve também permitir a conciliação das contas bancárias, gerando um ambiente seguro para a operação das atividades financeiras.
	Deve possuir interoperabilidade de ambientes, com os parceiros financeiros, permitindo várias combinações de plataformas diferentes entre sistemas operacionais.
	Demais funcionalidades:
	Cadastro dos bancos, agências e contas correntes.
	Parametrização dos tipos de lançamentos.
	Cadastro de lançamentos automáticos e manuais.
	Controle de situação diária das contas correntes e caixa (abertura e fechamento).
	Parametrização de tipos de documentos e títulos.
	Cadastro de títulos a pagar (interface com o módulo de contas a pagar).
	Aprovisionamento dos títulos.
	Controle das prestações de contas com despesas internas.
	Controle de depósitos vinculados a clientes (conta corrente).
	Registro e controle das aplicações financeiras da instituição.
	Emissão de fluxo de caixa.
	Geração de arquivo para DCTF mensal e relatório para DIRF anual por fornecedores.
	Orçamento Financeiro com valores previsto por centro de custos e conta contábil em intervalos de tempo e suas distribuições de valores realizados.
	Relatórios gerenciais e operacionais de pagamentos efetuados, movimentos, apuração e recolhimento de tributos, razão auxiliar por fornecedor.
4.7.13	Contas à Pagar

	Interface de retorno de prestações a pagar entre as instituições bancárias e a AGE (e seus fundos administrados) com crítica de processamento de retorno.
4.7.14	Outras Informações Legais
	Atender plenamente aos requerimentos legais do BACEN quanto aos relatórios e mapas estatísticos de operações de crédito de empresas financeiras (Exemplos: CADOC-3040) e outros normativos exigidos pelo legislador.
	Rating (classificação): Contabilização automática das provisões e operações de crédito conforme normas estabelecidas pelo BACEN, englobando todas as operações de crédito da instituição.
	Gerar uma base permanente de informações para atendimento as determinações do BACEN e permitir gerar arquivos ao BACEN e aos controles internos, totalizadas por situação de classificação de risco (rating), de forma a gerar a classificação do nível de risco de clientes e grupos econômicos, em função do valor do saldo e do prazo de atraso.
	Permitir a reclassificação manual de operações e clientes.
	Características do Rating: O Sistema deverá contemplar:
	Manutenção/criação de uma base mensal da classificação do rating de clientes.
	Bloqueio por classificação manual por operação ou cliente.
	Parametrização dos critérios de enquadramento na classificação nas faixas, em função do atraso e da modalidade diferenciadas de negócios.
	Definição da mudança de classificação (manual/automática).
	Parametrização de bloqueio judicial de remessa de informações ao Bacen, no cliente ou no grupo econômico.
	Bloqueio da reclassificação automática, do grupo econômico, do cliente ou de uma operação de um cliente.
	Disponibilizar relatórios para Conferência de Clientes e suas operações de Crédito, por Atividade Econômica, por localidade, por porte, etc.
	Gerar os valores para Conferência e Fechamento dos CADOC's: 4010, 4016, 3040 e demais documentos que possam ser exigidos pelo Banco Central.
	Fazer as consistências necessárias das regras do BACEN antes do envio do arquivo definitivo.
	Controle de cessão e alienação.
	Ferramenta integrada e nativa para gerenciar a cessão dos créditos com os bancos, contendo as principais características:
	Cadastro de convênios e cessionários.

	Permitir a contabilização da receita da cessão à vista ou diferida.
	Controle de operações com coobrigação e sem coobrigação.
	Gerar Lotes de Elegibilidade com múltiplos filtros.
	Permitir o intercâmbio de arquivos para aprovação e reprovação automática dos títulos.
	Permitir a aprovação e reprovação manual, individual ou em lote.
	Controlar os títulos aprovados, reprovados e pendentes.
	Realizar a contabilização completa da operação de cessão ou alienação.
	Relatórios com flexibilidade de consulta a todos os níveis do módulo.
	Permitir a gestão da carteira cedida ou alienada de forma completa por título, contrato, cliente ou lote.
	Possuir o histórico de todas as cessões realizadas por lote, cessionário, data da remessa, conta e contrato, empresa e setor, agência, linha e carteira.
4.8	Módulo de Cobrança
4.8.1	Cobrança
	Emitir relatórios customizados de inadimplência por: Cliente, Agente de crédito, região de desenvolvimento, município, bairro, CNAE, porte financeiro, etc. (sintético e analítico).
	O modulo cobrança deve monitorar a carteira de crédito e também deve ser pró-ativa em relação a inadimplência. (Automatizar o registro de inclusão e exclusão nos órgãos de protecção ao crédito, tais como: SPC e SERASA).
	Possuir interface automática com a contabilidade, sendo que em todas as transações os lançamentos devem ser efetuados em tempo real.
	O sistema deve estar apto a efetuar o controle de acordos informais, sem que haja o aditivo contratual. Estas características permitem maior flexibilidade na renegociação, agilizando o processo quando não há necessidade da formalização, para isto, o sistema passa a manter um controle financeiro em paralelo com as novas condições acordadas, sensibilizando o contrato original.
	Principais Funcionalidades:
	Emissão de bloqueto de cobrança, com interface com a rede bancaria, com registro em tempo real e por transmissão de arquivos.
	Controle de recebimento de operações de crédito.
	Controle de ressarcimento de despesas relacionadas a cobrança (cartório, avaliações de bens em busca e apreensão, outras despesas).
	Controle de bônus adimplência para produtos do FNE e produtos internos da AGE.

TERMO DE REFERÊNCIA

	Cálculo de debito para execução judicial (incluindo despesas incorridas).
	Possibilidade de amortização antecipada de contratos.
	Registro de acordos extrajudiciais com contabilização e possibilidade de desfazer o acordo retornando o saldo devedor original.
	Baixa de prestação de acordos em conjunto com a baixa no contrato original.
	Controle da situação financeira dos contratos (normal, notificação judicial, ações ajuizadas e cobrança terceirizada e extrajudicial, etc.).
	Controle de protesto em cartório.
	Emissão de carta de cobrança.
	Controle de inscrição e baixa no SPC e SERASA.
	Relatórios e consultas gerenciais.
	O Sistema deverá administrar de forma integrada todos os processos de cobrança, permitindo a realização de ações de cobrança e visualização de relatórios.
	Permitir parametrização de ações de cobrança de acordo com a faixa de atraso dos títulos/parcelas e promover a auto geração das mesmas – Régua de cobrança.
	Realizar o registro e controle de contatos de cobrança realizados, inclusive dos agendamentos.
	Permitir parametrização de motivos de cancelamento de ações.
	Permitir parametrização de status de cobrança, especificando quais ações foram realizadas e quais não foram (cartório, SPC, Serasa, etc.).
	Permitir consolidação de dívidas para renegociação em apenas um contrato.
	Permitir gerenciamento da cobrança de inadimplentes através de:
	Ficha de acompanhamento.
	Renegociações formais / aditivos.
	Diagnóstico
	Emitir relatório de contratos enviados SPC/SERASA, cartório de protesto e cobrança judicial com os dados de cada operação (data da contratação, data de vencimento, data do vencimento da primeira parcela vencida e não paga, valor contratado, parcelas pagas, custas judiciais, custos administrativos de cobrança, honorários pagos, valor em atraso, quantidade de dias em atraso, valor lançado em prejuízo).
	Emitir relatórios gerenciais de todos os clientes em inadimplência, demonstrando os clientes, CPF/CNPJ, número do contrato, valor total, juros, amortização e encargos de cada parcela, data de vencimento,

	data de liquidação e valor a pago ou pagar e período (30.60.90, etc.), corrigido de acordo com os parâmetros de cada contrato.
4.8.2	Renegociação
	Possibilitar o gerenciamento de ações, produtos com indicadores de performance.
	Possibilitar o agendamento de tarefas com controle de inadimplência régua de cobrança.
	Permitir parametrizar os limites para realização da renegociação, prazos, percentual ou valor de desconto, taxa de juros, multa e mora, carência, parcelas balão.
	Permitir alterar parcelas por contrato, modificando datas de vencimento das parcelas para acompanhar o fluxo de caixa do cliente, prazos, forma de pagamento, taxas de juros, realizando o cálculo pro rata, emitindo termo aditivo ao contrato.
	Este módulo deve efetuar o controle das renegociações e o registro dos aditivos contratuais, refletindo no sistema financeiro as novas condições pactuadas com os clientes, além de permitir a renegociação de operações/parcelas de qualquer natureza, dando flexibilidade para negociação e atendendo as exigências do BACEN para operações dessa natureza, com a respectiva contabilização e informação à Central de risco de crédito.
	Após a renegociação um novo controle financeiro deve ser preservado o histórico de todos os eventos ocorridos no contrato original, para consultas futuras.
	O módulo deve prever vários tipos de renegociações, como novação de dívida, alteração de prazos e taxas, renegociações por força de norma e ajustes nos cadastros e planilhas financeiras.
	A renegociação pode resultar na transferência parcial ou total dos contratos com possibilidade de concessão de descontos.
	Demais funcionalidades:
	Registro das condições operacionais do contrato destino da renegociação.
	Registro da renegociação.
	Cálculo da nova planilha financeira do contrato destino.
	Relatórios de acompanhamento da inadimplência e das renegociações.
4.9	Módulo de Contabilidade
4.9.1	Concessão de Crédito
	Características gerais
	Criar os roteiros contábeis por produto, transação, tipo e evento.

	Permitir o cadastro dos roteiros contábeis por produto e tipo de evento.
	Permitir a contabilização automática dos eventos, interagindo os movimentos com o sistema de contabilidade.
	Permitir a parametrização de incidência de impostos e demais encargos tributários de operações de financiamento.
4.9.2	Análise de Garantia
	Enquadramento contábil referente a cada tipo de evento.
	Enquadramento contábil padrão para cada linha de crédito ou produto.
	Lançamentos contábeis parametrizados.
4.9.3	Sistema Contábil e Informações Legais
	Permitir a administração dos processos de controles contábeis, fiscais, legais e gerenciais conforme normas do BACEN, através da importação de interface padrão ou via eventos de contabilização automática ou pela digitação dos lançamentos contábeis.
	Permitir a parametrização e executar o controle de restrições por centros contábeis, contas restritas a departamentos ou a usuários, permitir a configuração de eventos contábeis e prazos para aceitação de lançamentos retroativos ou agendados.
	O sistema deverá operar com diversas empresas, bem como permitir a abertura de unidades gerenciais para fins de gestão e permitir a consolidação de balanços.
	Características do Módulo Contábil e Informações Legais. O sistema deverá:
	Permitir o registro, atualização e acompanhamento da parte passiva da operação do cadastro financeiro de passivo.
	Permitir o controle de saldo a contratar.
	Permitir a atualização do controle de dotação.
	Permitir o controle da utilização de fundos de aval.
	Permitir o controle da aprovação e conclusão do contrato.
	Permitir a criação de planos multiempresas, com replicação dos planos de contas.
	Permitir a abertura de unidades por seleção de contas do plano da empresa.
	Permitir abrir unidades operacionais para fins de controle gerencial, consolidadas em unidades fiscais.
	Permitir definir atribuição de contas a departamentos para fins de movimentação.
	Bloquear contas de lançamento automático para lançamentos manuais.
	Permitir operar com lançamentos padronizados pré-configurados.
	Manter uma base de saldos diários.

TERMO DE REFERÊNCIA

	Operar com saldos de contas mensais e de balanço.
	Operar com o plano de contas padrão COSIF.
	Definir autorizações de movimentação das contas por parametrização.
	Permitir o administrador do sistema contábil parametrizar as datas limites (início e fim do período em aberto) para aceitar como válida a data do lote e/ou lançamento.
	Permitir a definição da natureza da conta para controle (devedora, credora) poder ser efetuado em todas as contas e/ou níveis.
	Permitir a possibilidade de inclusão (por Projeto – Programa – APL's – RD's – Rede de Fornecedores, etc.) do planejamento contábil das contas devedora e credora, gerando relatório comparativo previsto x realizado.
	Disponibilizar layout para integrar contabilidade com folha.
	Integrar imobilizado com contabilidade.
	Criação automática dos códigos internos para as Contas criadas no Plano de Contas-Cosif e código interno também para o TCE-Tribunal de Contas do Estado.
	Eventos Padronizados. A solução deverá disponibilizar módulo para montagem de eventos padronizados com as seguintes características:
	Na montagem do evento padronizado, podem ser definidas condições para geração de partidas contábeis.
	Os eventos padronizados podem ser utilizados tanto manualmente como via integração de sistemas.
	O evento padronizado deve permitir gerar lançamentos de reversão, pela inversão das partidas contábeis inicialmente cadastradas.
	Na definição dos eventos padronizados o valor a ser contabilizado pode ser resultado de cálculo de outros valores também previstos no evento.
	Lançamentos. O sistema deverá:
	Permitir operação com autorização para a efetivação de lotes de lançamento.
	Atualizar os lotes em tempo real.
	Bloquear lotes com saldos desbalanceados.
	Permitir controle dos saldos (natureza devedora ou credora, saldo zero, balanceamento) e da movimentação das contas.
	Permitir a entrada de dados (digitação de lançamentos) de forma descentralizada.
	Consistir as datas de movimentação quanto a validade em dia útil.

	Permitir que um lote com erro de crítica que ficou pendente, seja corrigido manualmente mesmo que gerado por outro sistema.
	Permitir lançamentos agendados (data futura) por período parametrizado pelo gestor.
	Permitir receber lançamentos contábeis de sistemas de terceiros.
	Permitir gerar os lançamentos contábeis a partir de informações recebidas de sistemas externos.
	Permitir que os roteiros contábeis possam ser definidos pelo gestor contábil.
	Roteiros iniciais serão definidos pela empresa do sistema.
	Tratar lançamentos recorrentes chamados de "modelos" em formulários.
	Guardar os lançamentos gerados, com a descrição do histórico e não somente pelo código de histórico padrão, tornando as consultas e a emissão do livro diário independente da respectiva tabela de códigos.
	Fechamento / Consistência. O sistema deverá:
	Permitir fechamentos diários ou mensais para empresas diferentes.
	Permitir o fechamento de datas de movimento ser feito parcialmente por unidades ou grupo de unidades (fiscais ou gerenciais).
	Permitir deixar datas de movimento retroativo aberto para lançamentos e número de dias parametrizável.
	Gerar relatório de irregularidades (saldo incorreto, movimentação indevida, saldos, etc.).
	Possuir dispositivo para confrontar saldo de contas e/ou grupo de contas "espelho", no nível de lote ou de balancete. (Saldo de conta de compensação Ativa deve ser igual ao saldo da correspondente conta de compensação Passiva).
	Disponer da função de conciliação de lançamentos efetuados em conta Transitória e o controle se o saldo ficou zero ao final do movimento.
	Permitir simulação de fechamento de balanço.
	Permitir reprocessamento sem volta de backup.
	Permitir o fechamento de balanço e balancete em separado.
	Bloquear temporariamente o uso do sistema visando procedimentos extraordinários de manutenção ou extração de relatórios.
	Permitir que os lançamentos futuros (datas posteriores ao fim do período) sejam agendados e fiquem pendentes até que a data seja processada.

	Possuir funções de integração com sistemas de terceiros.
	Possuir processo de controle para que os lotes gerados por outros sistemas integrados, não sejam absorvidos indevidamente mais de uma vez.
	Dispor de apuração de resultado nos balanços automaticamente sob comando da área contábil.
	Conter campo no cadastro de contas para identificar aquelas representativas de despesas, receitas e patrimoniais.
	Conter tela específica para registro dos lançamentos de balanço.
	Identificar de forma distinta os lançamentos de encerramento de balanço, sendo possível extrair o balancete de verificação na mesma data base sem considerar os lançamentos de fechamento.
	Importar dados de saldos para abertura de curto e longo prazo para efeito do balancete mensal, até 90 dias e > 90 dias.
	Importar dados de saldos para abertura de curto e longo prazo para efeito do balancete semestral, até 360 dias para o circulante e > 360 dias para não circulante.
	Contabilização automática do IOF normal / complementar sobre operações de crédito.
	Importar arquivos do patrimônio dos fundos para a AGE.
	Gerar arquivos com saldos invertidos para conciliação mensal.
	Apuração de IRPJ/CSLL automática.
	Emissão de DARFs pelo contas-a-pagar.
	Outras Funcionalidades / Entidades Externas. O sistema deverá:
	Dispor de módulo ou funções específicas para montagem de base de cálculo de impostos.
	Montar e gerar as bases para os livros fiscais como LALUR (IRPJ) e (PIS e COFINS), ISSQN etc.
	Possuir dispositivo para geração de arquivos de balanço, receitas e ISS recolhido, para atender exigência de Prefeituras.
	Permitir que o balancete de verificação possa ser gerado a qualquer momento em uma data determinada, qualquer dia do mês e não somente para período mensal.
	Dispor de interface para gerar arquivo (balanço, balancete, destinado ao BACEN, para montagem de balanço consolidado conforme requerido).
	Permitir que a rotina de apuração de resultado nos balanços seja feita automaticamente sob comando da área contábil.

	A solução para controle do ECD (Escrituração Contábil Digital) deverá atender a IN RFB 787 e contemplar a geração do arquivo a ser enviado à Receita Federal do Brasil, nas formas de escrituração, denominadas: Livro Diário (sem escrituração auxiliar) e Livro Balancetes Diários e Balanços.
	Gerar arquivo de EFD REINF.
	Gerar arquivo de SPED Contribuição-PIS/COFINS, para Receita Federal conforme lei atual existente; e demais SPED's ou outros arquivos criados pela Receita Federal do Brasil.
	Gerar arquivos do SAGRES (RECON) para envio ao TCE, conforme layout definido.
	Atualizações automáticas dos layouts e alterações da Receita Federal, TCE, Prefeitura e outros órgãos.
	Contabilização automática de folha de pagamento.
	Contabilização de IOF Normal/Complementar.
	Emissão DARF para tesouraria e contas a pagar.
	Importar arquivo Patrimônio FUPES-PE para AGE.
	Criticar contas com saldos invertidas para conciliação mensal.
	Apuração de IRPJ e CSLL automático.
	Demonstrações semestrais.
	Geração de arquivo da carteira por Rating e atividade econômica para as notas explicativas do balanço.
	Contabilização automática dos repasses BNDES/FINEP/BNB.
	Segregação dos saldos da carteira de crédito para o 4010 analítico.
	Segregação semestral para circulante e não circulante dos saldos da carteira de crédito.
	Salvar automaticamente razões e balancetes como backup mensais.
4.9.4	Sistema de Relatórios e Consultas.
	Para os Relatórios e Consultas, o Sistema deverá:
	Atender plenamente aos requerimentos legais do BACEN quanto aos relatórios e mapas estatísticos de operações de crédito de empresas financeiras (Exemplos: CADOC-4010 e 4016) e outros normativos exigidos pelo legislador.
	Geração de demonstrações semestrais (Balanço Patrimonial, DRE, DMPL, DFC).
	Permitir consultas em tempo real de planos a qualquer nível.
	Permitir consultas a contas com irregularidades.

	Identificar grupos ou associações de contas visando filtrá-las para emitir relatórios extratos de grupos de contas.
	Gerar relatório de irregularidades (saldo incorreto, movimentação indevida, saldos, etc.).
	Possuir dispositivo para confrontar saldo de contas e/ou grupo de contas “espelho”, no nível de lote ou de balancete. (Saldo de conta de compensação Ativa deve ser igual ao saldo da correspondente conta de compensação Passiva).
	Permitir a emissão retroativa de relatórios e posições a qualquer data.
	Emitir todos os relatórios e documentos baseados nos dados contábeis previstos no COSIF.
	Permitir a parametrização dos documentos do COSIF.
	Gerar os relatórios de verificação (balancete, diário geral, razão) que possuem críticas, tais como:
	Saldos desbalanceados.
	Saldo diferente de zero.
	Saldo com natureza diferente da definida.
	Movimento desbalanceado.
	Histórico inexistente.
	Saldos incompatíveis.
	Emitir os livros oficiais (balancetes finais, diários e razão, termo de abertura e encerramento), se existirem divergências ou lotes pendentes. Como o processo é controlado, deverá inclusive haver a possibilidade de emitir relatório se ocorrer alteração de saldos e movimentos posterior à emissão dos livros.
	Emitir os livros oficiais (balancetes finais, diários e razão, termo de abertura e encerramento) em formato de Mídia Digital.
	Permitir a emissão de todos os relatórios retroativos, sem volta de backup.
	Além dos principais relatórios legais que devem ser gerados pelo sistema, são exigidos para uma Agência de Fomento os relatórios previstos pela Circular nº 3.402 de 28.08.2008, que dispõem sobre a remessa de demonstrações financeiras e sua periodicidade ao BACEN, conforme a periodicidade estabelecida pelo órgão regulador.
4.10	Módulo de Risco
4.10.1	Central de Riscos – BACEN
	Atender plenamente as exigências referentes à Central de Riscos.
	O sistema deverá permitir a verificação de regras do BACEN.
	O sistema deverá possuir funcionalidade de modo que as informações também possam ser consultadas nos relatórios existentes no sistema.

	Gerar documentos legais: DLO, DDR, DRM, DRL de acordo com as devidas instruções de preenchimento constantes do site do Banco Central www.bcb.gov.br , com a possibilidade de selecionar qual organização deverão prestar as devidas informações.
	O sistema deverá manter atualizados os leiautes com as instruções de preenchimento dos documentos de acordo com as datas bases de envio.
	O sistema deverá atender integralmente as exigências legais, disponibilizando ferramentas gerenciais de controle e análise.
	O sistema deverá estar integrado com os demais módulos.
	Permitir a exportação de consultas / relatórios para planilhas eletrônicas para manuseio dos dados.
	Validar os CADOCs gerados com o BACEN antes do envio do arquivo ao mesmo, através de validador disponibilizado pelo BACEN.
	Permitir o fechamento dos CADOC entre si, conforme regras do BACEN.
4.10.2	Sistema de Riscos de Mercado, Crédito, Liquidez e Capital
	O módulo de gestão de risco deve ser capaz de atender a todas as resoluções e circulares do CMN e divulgadas pelo Banco Central do Brasil que tratem de risco de mercado, gestão do risco de crédito, risco de liquidez e risco de capital:
	Risco de Mercado
	Permitir segregar a carteira de negociação da carteira de não negociação.
	Calcular o VaR paramétrico com parâmetros definidos pelo usuário (horizonte de tempo, nível de confiança, etc.)
	O cálculo das correlações e volatilidades (desvio padrão e EWMA).
	O cálculo e decomposição em fatores de risco o valor da Marcação a Mercado - MTM (Mark-to-Market) de um portfólio.
	O cálculo do Value at Risk (VaR), através de metodologia: VaR paramétrico.
	Permitir simulações do VaR.
	A criação de cenários de stress, com cálculo da perda sobre o portfólio.
	Realizar análise de descasamento de moedas e indexadores.
	O cálculo do "duration" e "duration" modificada das carteiras.
	A validação dos modelos de VaR através de Back-Test.
	Permitir a criação de carteiras análise de risco por produto.

	A criação, por meio de interpolação exponencial, a partir dos dados de mercado importados, as diversas curvas em formato de estrutura a termo (juros, indexadores e cupons de preços e moedas).
	O armazenamento das curvas, em formato de séries históricas.
	Risco de Crédito
	Estimar perda associada ao Risco de Crédito.
	O cálculo do "duration" e "duration" modificada das carteiras.
	A criação de cenários de stress, com cálculo da perda sobre o portfólio associadas ao risco de crédito.
	Calcular probabilidade de default (PD).
	Calcular perda dada o default (LGD).
	Calcular exposição no default (EAD).
	A validação dos modelos de perda estimada através de Back-Test.
	Permitir criação de cenários de carteiras fictícios.
	Calcular matriz de migração de rating.
	Permitir a criação de carteiras análise de risco de crédito (por atividade econômica, área geográfica, fatores de risco, por valores de exposição, etc.).
	Calcular matriz de correlação.
	Risco de Liquidez
	O sistema deve apresentar fluxo de caixa diário com horizonte de tempo definido pelo usuário.
	O fluxo de caixa deve conter todas as operações ativas e passivas, inclusive despesas administrativas.
	O fluxo de caixa deve ser apresentado individualizado por item no ativo/passivo e consolidado.
	O sistema deve permitir a parametrização de liquidez mínima.
	Permitir criação de cenários de stress com múltiplas variáveis.
	Risco de Capital
	O sistema deverá apresentar relatórios com indicadores de gestão de capital tais como: PR nível 1, índice de basileia, RWA, parcelas do RWA, Rban, capital principal, etc.
	O sistema deverá realizar cenários de projeção de capital de acordo com parâmetros previamente inseridos.

ANEXO 2 – MODELO DE PROPOSTA

Clique ou toque aqui para inserir o texto., _____ de _____ de 20 ____.

Empresa: Clique ou toque aqui para inserir o texto.

Descrição do produto/serviço:

Discriminação de Valores:

Item	Descrição	Un	Qtde.	Valor Unitário	Valor Total
Implantação (inclui Implantação, Migração, Customização e Instalação)					
Licença de uso					
Treinamento					
Customizações (sob demanda)					
Suporte Técnico/ Manutenção					
Valor Total 60 (sessenta) meses					
(valor por extenso)					

Validade da Proposta: ___/___/___.

TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO 3–MODELO DE CRONOGRAMA FÍSICO

Atividade	Mês 01					Mês 02					Mês 03					Mês 04					Mês 05					Mês 06				
	SEMANAS	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4
Migração base																														
Instalação sistemas																														
Treinamento + implant. - empréstimo e cadastro																														
Treinamento + implant. - tesouraria, empréstimo, cobrança																														
Treinamento + implant. - contabilidade e informes legais																														
Treinamento + implant. - gestão de documentos e gestão do imobilizado																														
Treinamento + implant. - informes legais e orçamento																														
Treinamento + implant. - compliance e risco																														
Treinamento + implant. -- análise de crédito, garantia																														
Treinamento + implant. -																														
Paralelo - OPERAÇÃO ASSISTIDA																														
Produção/After Care ENTRADA EM PRODUÇÃO																														

Recife, 01 de março de 2021.

Ailton Junior
Ailton Junior
 590.611.114-04