



DIRETORIA ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA

GERÊNCIA DE SUPRIMENTOS E GESTÃO DE CONTRATOS

CONSULTA PÚBLICA EDITAL N° 2023/05

OBJETO: Consulta Pública para subsidiar decisão sobre futura contratação de serviço Rocket.Chat, licenciamento ENTERPRISE, na modalidade SaaS (Software como Serviço), contemplando toda a infraestrutura de TI em nuvem necessária para disponibilização da solução, bem como os serviços de consultoria e capacitação.

Licitacoes-e nº: 984675

BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.
GERÊNCIA DE SUPRIMENTOS E GESTÃO DE CONTRATOS

Consulta Pública Nº 2023/05

A **BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.**, por intermédio da **Diretoria Administrativa e Financeira / Gerência de Suprimentos e Gestão de Contratos**, torna pública a realização da **Consulta Pública**, na forma abaixo e de acordo com o Regulamento de Licitações e Contratos da BB Tecnologia e Serviços S.A., publicado em sua página eletrônica (www.bbts.com.br) em **01.02.2018** e os termos deste Edital, cuja minuta padrão foi aprovada pelo Parecer Jurídico nº 2022/1206 de 23 de fevereiro de 2022.

1. Consulta Pública

- 1.1. A **BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.**, informa que promoverá **Consulta Pública**, visando consulta ao mercado para subsidiar decisão sobre futura contratação de serviço Rocket.Chat, licenciamento ENTERPRISE, na modalidade SaaS (Software como Serviço), contemplando toda a infraestrutura de TI em nuvem necessária para disponibilização da solução, bem como os serviços de consultoria e capacitação, durante a qual serão tratados eventuais questionamentos e/ou solicitações de esclarecimentos decorrentes das informações constantes no Anexo 1.
- 1.2. Ressaltamos tratar-se de procedimento preliminar, cujo objetivo é o refinamento e ajustes na especificação da solução desejada, objetivando afastar eventuais inconsistências, bem como exigências incompatíveis com o objeto em questão, e a prospecção de soluções que atendam às necessidades da BBTS.
- 1.3. A **BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.** se reserva o direito de, por ocasião da possibilidade de instauração de futuro certame licitatório, independente das respostas e/ou argumentos porventura apresentados e motivada por razões de natureza técnica ou estratégica, alterar as especificações técnicas e demais condições objeto desta Consulta.
- 1.4. Eventuais respostas a esta **Consulta Pública** não constituirão uma oferta ou compromisso para contratar com a **BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.** Os fornecedores que não participarem desta **Consulta Pública** não estarão excluídos de um futuro processo licitatório.
- 1.5. A aceitação de uma proposta não compromete a **BB Tecnologia e Serviços S. A.** com a adjudicação de um contrato com qualquer fornecedor, mesmo que todos os requisitos estabelecidos nesta Consulta sejam cumpridos, nem limita o direito de negociar em nosso interesse.
- 1.6. O fornecedor não deve cobrar qualquer valor, mesmo que a título de compensação de despesas, pela submissão de respostas, demonstrações, discussões ou por qualquer outro motivo decorrente desta Consulta. O fornecedor é responsável por todo e qualquer custo ou despesa decorrentes do cumprimento desta Consulta.

1.7. A BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A. não assumirá o compromisso de acatar as sugestões apresentadas.

2. Confidencialidade

- 2.1. Fornecedores, seus empregados e representantes, sem prévio consentimento por escrito, não poderão:
- a) Fazer declarações, anúncios, divulgações ou qualquer publicidade envolvendo o uso do nome, abreviaturas e símbolos relacionados a BB Tecnologia e Serviços S.A.;
 - b) Divulgar direta ou indiretamente que qualquer produto do fornecedor ou das empresas que representa foi aprovado, homologado ou endossado pela BB Tecnologia e Serviços S.A.;
 - c) Referir-se à existência desta Consulta em *press releases*, avisos ou em qualquer material publicitário distribuído ao público.

3. Cronograma

O cronograma estipulado deverá ser cumprido rigorosamente pelos fornecedores, porém, modificações poderão ocorrer a critério da BB Tecnologia e Serviços:

Tabela 1 - Cronograma

Etapa	Data
Publicação	27/01/2023
Recebimento de esclarecimentos	Até 09/02/2023
Resposta aos esclarecimentos	Até 16/02/2023
Recebimento de propostas	Até 28/02/2023

Brasília, 27 de janeiro de 2023.

Ítalo Augusto Dias de Souza
Autoridade Competente

Anexo 1

1. Objeto:

- 1.1. Consulta pública para subsidiar decisão sobre futura contratação de serviço Rocket.Chat, licenciamento ENTERPRISE, na modalidade SaaS (Software como Serviço), contemplando toda a infraestrutura de TI em nuvem necessária para disponibilização da solução, bem como os serviços de consultoria e capacitação.

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	DETALHAMENTO
1	Serviço de implantação Rocket.Chat	1	Configuração inicial: pagamento único, após Termo de Recebimento da implantação e migração de dados.
2	Licenciamento Rocket.Chat SaaS ENTERPRISE (instância de produção)	1.000	Pagamento proporcional, a partir da disponibilização das licenças para o ambiente SaaS. 200 licenças para entrega imediata e até 1.000 licenças sob demanda.
3	Licenciamento Rocket.Chat SaaS ENTERPRISE (segunda instância para homologação e testes)	10	Pagamento a partir da disponibilização das licenças para o ambiente SaaS. 5 licenças para entrega imediata e até 10 licenças sob demanda.
4	Consultoria - Banco de Horas	480	Horas sob demanda, pagamento quando utilizado pela CONTRATANTE.
5	Capacitação	1	Capacitação para até 20 pessoas, em duas turmas, mínimo de 32hs (16hs por turma).

- 1.2. Deverão ser fornecidas até 1.000 (mil) licenças Rocket.Chat SaaS ENTERPRISE, item 2, sendo:
- 1.2.1. As 200 (duzentas) licenças para uso imediato;
- 1.2.2. Até 1.000 (mil) para uso total, sob demanda e os quantitativos são estimados, não constituindo assim, crédito em favor da CONTRATADA, servindo apenas de previsão da execução do objeto durante a vigência do contrato;
- 1.2.3. A quantidade de licenças deve ser compreendida como o quantitativo de usuários criados e ativos na plataforma;
- 1.2.4. Ao desativar um usuário, este não deverá ser contabilizado como uma licença, mas seu histórico de mensagens deverá ser mantido.
- 1.3. Deverão ser fornecidas até 10 (dez) licenças Rocket.Chat SaaS ENTERPRISE, item 3, sendo:
- 1.3.1. As 5 (cinco) licenças para uso imediato;

1.3.2. Até 10 (dez) licenças para uso total, sob demanda e os quantitativos são estimados, não constituindo assim, crédito em favor da CONTRATADA, servindo apenas de previsão da execução do objeto durante a vigência do contrato.

2. Especificações técnicas:

2.1. Características gerais:

2.1.1. Solução de comunicação online para atendimento ao público da CONTRADADA;

2.1.2. A solução deverá permitir a configuração de departamentos para diferentes áreas da CONTRATANTE;

2.1.3. A solução deverá possuir desempenho, componentes e demais tecnologias suficientes para atendimento inicial ou futuro de todas as necessidades descritas neste documento;

2.1.4. A solução deverá ter o tempo sincronizado com a hora legal Brasileira, fuso horário em Brasília - DF (GMT-3) e suporte aos demais fuso-horários brasileiros;

2.1.5. Capacidade de dimensionar cada parte da solução para atender às necessidades da CONTRATANTE, escalabilidade;

2.1.6. Todos os usuários (agentes) da solução (exemplo: atendentes, supervisores, gestores e administradores) deverão ser associados com a estrutura de diretórios da CONTRATANTE (gestão de usuários e grupos);

2.1.7. Nas ocasiões em que o cliente revogar o consentimento, a solução deverá estar preparada para proceder com o expurgo dos dados desse cliente;

2.1.8. Previsão de evolução da plataforma por meio de consultoria junto a CONTRATADA, através de "AppEngine";

2.1.9. Ao evoluir a solução por meio do AppEngine da CONTRATADA o desenvolvimento deverá garantir compatibilidade com versões futuras e continuidade de garantia e suporte;

2.1.10. A solução deve permitir a migração do modelo SaaS para o modelo on-premises;

2.1.11. Ter suporte a pelo menos duas últimas versões dos seguintes browsers:

2.1.11.1. Mozilla Firefox,

2.1.11.2. Google Chrome,

2.1.11.3. Microsoft Internet Explorer,

2.1.11.4. Microsoft Edge,

2.1.11.5. Apple Safari.

2.1.12. Serem compatíveis com sistema operacional Windows e Linux, nas versões suportadas e divulgadas em local público no site da Rocket.Chat (desenvolvedora e proprietária da solução);

2.1.13. Oferecem conectividade para dispositivos móveis, no mínimo para as duas versões mais recentes dos sistemas Android e Apple.

2.2. **Disponibilidade e capacidade - A solução deverá:**

- 2.2.1. Estar disponível para funcionamento ininterrupto (24X7);
- 2.2.2. Prever verificações intermediárias do nível de uso da capacidade, alertas quando atingidos patamares de recursos de infraestrutura estabelecidos;
- 2.2.3. Ter capacidade para atender, no mínimo, o número de clientes/visitantes simultâneos compatíveis com as quantidades de licenças contratadas;
- 2.2.4. Ter capacidade para realizar, no mínimo, 100.000 atendimentos por mês;
- 2.2.5. Ter capacidade mínima de utilização pelo número de agentes simultâneos compatíveis com as quantidades de licenças contratadas;
- 2.2.6. Ter capacidade de armazenamento estimada em 45 GB por dia.

2.3. **Requisitos de infraestrutura e segurança:**

- 2.3.1. Todos os itens que compõem a solução Rocket.Chat deverão estar hospedados em uma nuvem ofertada pela fabricante Rocket.Chat, sendo oferecidos dentro da modalidade SaaS, durante o período de contratação, conforme definições a seguir:
 - 2.3.1.1. Escalabilidade de alto nível, gerenciamento e recursos em conformidade com as especificações da contratação;
 - 2.3.1.2. Serem disponibilizadas 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias da semana, com nível de segurança corporativo, para uso por meio de dispositivos móveis, notebooks, desktops, desde que estes possuam conectividade com a Internet;
 - 2.3.1.3. Serem compatíveis com integração ao Active Directory da Instituição, por meio da federação de identidades SAML (Security Assertion Markup Language) ou Oauth, conforme política da CONTRATANTE, permitindo o sincronismo de usuários e grupos, permitindo o uso da senha local de forma segura com os produtos que compõem a solução SaaS;
 - 2.3.1.4. Devem obrigatoriamente implementar protocolos de segurança de acesso aos aplicativos em nuvem, de modo a criptografar toda a sessão do usuário;
 - 2.3.1.5. Disponibilizar mecanismo de autenticação de multi-fator para os produtos dentro da solução;
 - 2.3.1.6. Disponibilizar no ambiente que será implantado para CONTRATANTE armazenamento de objetos do tipo anexos (fotos, documentos, arquivos pdf) em repositório dedicado para este fim e diverso do banco de dados;
 - 2.3.1.7. Os dados persistidos devem ser mantidos criptografados para evitar o acesso em caso de furto de dados;
 - 2.3.1.8. A aplicação deverá ser entregue permitindo escalabilidade horizontal;
 - 2.3.1.9. O serviço deverá implementar mecanismo de monitoramento constante da aplicação, de modo a automatizar o aumento ou diminuição de containers, de acordo com o quantitativo de usuários ou carga de trabalho das instâncias em execução;
 - 2.3.1.10. Deverá ser entregue com solução de balanceamento de carga;

- 2.3.1.11. Com capacidade de armazenamento no ambiente como um todo de no mínimo 20 TB;
- 2.3.1.12. Deverá disponibilizar certificados SSL para a URL dos ambientes;
- 2.3.1.13. Deverá criar rotinas de backup no provedor de nuvem, de modo que a aplicação, banco, arquivos de configuração ou arquivos carregados por usuários possam ser recuperados, de modo a deixar aplicação pronta para uso em caso de problemas;
- 2.3.1.14. Deverá permitir a implementação de políticas de expurgo, com objetivo de manter o tamanho total de arquivos anexos e da base de dados dentro do permitido pela licença adquirida;
- 2.3.1.15. Deverá permitir um export dos dados, gerando um arquivo do tipo archive gerado pelo utilitário mongodump, para que se possa fazer a devida importação em ambiente para fins de testes;
- 2.3.1.16. Deverá implantar uma arquitetura que permita a portabilidade da solução Rocket.Chat para outros ambientes de hospedagem, sejam nuvens públicas ou privadas.

2.4. **Requisitos da solução Rocket.Chat:**

- 2.4.1. A solução deverá implementar toda a gestão operacional do Livechat, contemplando todas as ferramentas e controles necessários para a plena administração de pessoas e processos estabelecidos nesta contratação, assim como para a geração de informações relativas às operações;
- 2.4.2. Os requisitos mínimos da operação de atendimento humano ou bot (possuir ou permitir a evolução por meio de consultoria), conforme disposto no **DOCUMENTO A – Requisitos Mínimos da Operação de Atendimento e Plataforma de Comunicação Interna;**
- 2.4.3. Os requisitos mínimos da plataforma de comunicação interna (possuir ou permitir a evolução por meio de consultoria), conforme disposto no **DOCUMENTO A – Requisitos Mínimos da Operação de Atendimento e Plataforma de Comunicação Interna;**

3. **Subcontratação:**

- 3.1. É permitida a subcontratação dos seguintes itens específicos do projeto básico:
 - 3.1.1. Consultoria - Banco de Horas;
 - 3.1.2. Capacitação.
- 3.2. A empresa subcontratada deverá atender, em relação ao objeto da subcontratação, as exigências de qualificação técnica impostas a CONTRATADA.
- 3.3. É vedada a subcontratação de empresa ou consórcio que tenha participado:
 - 3.3.1. Do procedimento licitatório do qual se originou a contratação;
 - 3.3.2. Direta ou indiretamente, da elaboração de projeto básico ou executivo.

4. Condições de Entrega:

- 4.1. A CONTRATADA deverá implementar os seguintes ambientes:
 - 4.1.1. **Ambiente de produção:** ambiente de execução da solução e suas plenas funcionalidades;
 - 4.1.2. **Ambiente de Homologação:** ambiente similar ao de produção, somente com menores capacidades, de maneira a refleti-lo plenamente. Este ambiente serve para a realização de mudanças, implementação de novas funcionalidades, homologação de aplicações ou quaisquer mudanças antes de sua implementação em produção. Quaisquer mudanças somente entrarão em produção se forem plenamente testadas, estabilizadas e corrigidas neste ambiente. Este ambiente também deverá ser exclusivo, não compartilhar recursos com nenhum outro ambiente e obedecer às restrições de utilização de ambiente de nuvem pública.
- 4.2. O ambiente de Homologação deverá permitir a virtualização de todas as funções, fluxos, e regras de negócio ativadas no ambiente de Produção;
- 4.3. A CONTRATADA deverá manter este ambiente sempre atualizado de maneira idêntica ao ambiente de produção, nas mesmas versões de software, correções etc.;
- 4.4. A política para gestão de mudanças deve ser acordada entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE, e este último deve ser comunicado com antecedência mínima de 72 horas sobre mudanças, salvo em casos de mudanças emergenciais que poderão ser comunicadas em prazo inferior desde que acordado com a CONTRATANTE.
- 4.5. Solução de gerência de uso dos recursos deverá:
 - 4.5.1. Fornecer todas as informações de uso dos recursos contratados visando administração das capacidades solicitadas pela CONTRATANTE;
 - 4.5.2. Ser implementado com a funcionalidade e registro dos recursos solicitados, dos ativos, dos que estão em uso e como estão sendo usados;
 - 4.5.3. Implementar relatórios de picos de uso.
- 4.6. As solicitações de novas licenças devem ser atendidas e as licenças disponibilizadas em um prazo máximo de até 48 (quarenta e oito) horas, contados da hora da formalização da solicitação;
- 4.7. Fornecer manual da ferramenta em língua portuguesa.

5. Informações de Faturamento:

- 5.1. CNPJ de faturamento: 42.318.949/0013-18;
- 5.2. Endereço de faturamento: SEPN, QD 508 Conj. C, 07 – Asa Norte, Brasília, DF – CEP: 70740543;
- 5.3. Inscrição Estadual: 0732200700203.

6. Condições de Instalação, Implementação e/ou Customização:

- 6.1. Este serviço compõe-se das atividades a serem executados pela CONTRATADA para implantação e customização inicial da solução, bem como a integração com as soluções da CONTRATANTE;
- 6.2. A CONTRATADA deverá realizar a(s) integração(ões) apenas no que tange as parametrizações necessárias no ambiente Rocket.Chat da CONTRATADA, com as soluções da CONTRATANTE listadas a seguir:

SISTEMA/SERVIÇO	DESCRIÇÃO	PADRÃO INTEGRAÇÃO
Servidor de Autenticação de usuários	Integração por meio de federação SAML (Security Assertion Markup Language) ou Oauth com a solução de gestão de usuários da CONTRATANTE de forma segura, de acordo com a política definida pela CONTRATANTE	API Rocket.Chat
Relatórios gerenciais	Integração com ferramentas de BI (Power BI) da CONTRATANTE	API Rocket.Chat

- 6.3. A implantação deverá ser iniciada em até 05 (dias) úteis contados da assinatura do contrato, através de reunião de Kick off entre CONTRATADA e a CONTRATANTE, momento em que a CONTRATADA solicitará as informações necessárias para apresentação do plano e o cronograma de implantação para aprovação da CONTRATANTE;
- 6.4. A CONTRATADA deverá confeccionar e protocolar junto à área de tecnologia da informação da CONTRATANTE o Plano de Instalação, até 10 (dez) dias corridos após a reunião de Kick off entre CONTRATADA e CONTRANTANTE;
- 6.5. A CONTRATANTE validará o Plano de Implantação em até 10 (dez) dias corridos após a sua protocolização;
- 6.6. O Plano de implantação dos produtos fornecidos deverá conter de forma detalhada:
- 6.6.1. Plano de migração a ser executado pela CONTRATRADA do ambiente Rocket.Chat Community, on-premise da CONTRATANTE, para o ambiente Rocket.Chat SaaS ENTERPRISE:
- 6.6.1.1. Detalhamento da abordagem e riscos para a migração do ambiente Rocket.Chat Community da CONTRATANTE para o Rocket.Chat SaaS ENTERPRISE;
- 6.6.1.2. Plano de migração da base mongoDB versão Community (repositório único de armazenamento de dados e arquivos) para a nova arquitetura Rocket.Chat SaaS, conforme este Documento;

-
- 6.6.1.3. Volumetria para migração: aproximadamente 15GB de dados (conversas, metadados, logs etc.) e 100 GB de arquivos anexos (fotos, documentos etc.).
 - 6.6.2. Plano de integração detalhado para execução da CONTRATADA, as customizações e configurações da solução para integração com o ambiente de rede e soluções da CONTRATANTE;
 - 6.6.3. Os pré-requisitos para a implantação e configuração inicial da solução pela CONTRATADA. Deverão ser descritos todos os recursos e condições a ser providos pela CONTRATANTE, necessários para que a CONTRATADA:
 - 6.6.3.1. Otimização inicial da plataforma para o bom funcionamento do ambiente;
 - 6.6.3.2. Melhores práticas para configurações e parametrizações da solução para operação do atendimento da CONTRATANTE:
 - 6.6.3.2.1. Configurações dos Departamentos;
 - 6.6.3.2.2. Configurações dos perfis de acesso;
 - 6.6.3.2.3. Configurações das filas;
 - 6.6.3.2.4. Roteamentos e automatização;
 - 6.6.3.2.5. Supervisão dos operadores;
 - 6.6.3.2.6. Configuração dos relatórios iniciais da plataforma relacionado a gestão dos operadores e métricas de uso relacionadas ao atendimento.
 - 6.6.4. Descrição das atividades e etapas do processo de implantação pela CONTRATADA, detalhando as opções de configuração adotadas;
 - 6.6.5. Rotinas de backup e restore de todos os equipamentos parametrizados pela CONTRATADA;
 - 6.6.6. Implementação da política de expurgo e retenção, com o objetivo de manter o tamanho total de arquivos anexos e da base de dados dentro do permitido pela licença adquirida, bem como atender eventuais questões legais (LGPD);
 - 6.6.7. Plano de Testes a ser realizado pela CONTRATADA, visando verificar de forma objetiva e prática o funcionamento da solução;
 - 6.6.8. Procedimentos para abertura e atendimento aos chamados para início do serviço de suporte técnico pela CONTRATADA;
 - 6.6.9. Cronograma de instalação, configuração, testes e ativação.
 - 6.7. A CONTRATADA deverá executar o plano de implantação aprovado pela CONTRATANTE;
 - 6.8. A CONTRATANTE poderá realizar, conforme seu critério, reuniões técnicas e gerenciais com a CONTRATADA para alinhamento de expectativas e para definição/revisão de configurações;
 - 6.9. A CONTRATANTE poderá determinar alterações no Plano de Implantação e/ou em seu cronograma;
 - 6.10. Conforme critério da CONTRATANTE, as atividades necessárias à implantação poderão ser agendadas para os finais de semana e/ou fora do horário comercial;

- 6.11. A CONTRATADA iniciará as atividades de implantação acordadas no plano de implantação e definidas pela CONTRATANTE, somente após a validação do Plano de Implantação pela equipe técnica da CONTRATANTE;
- 6.12. A conclusão da implantação da solução pela CONTRATADA deverá ocorrer em 15 (quinze) dias corridos após a validação do Plano de Implantação pela CONTRATANTE;
- 6.13. Eventuais solicitações de prorrogação do prazo do item anterior deverão ser devidamente justificadas pela CONTRATADA e serão protocoladas, antes do vencimento, para ser submetidas à apreciação da CONTRATANTE;
- 6.14. Após a conclusão da implantação, a CONTRATANTE emitirá Ordem de Serviço (OS) para distribuição da solução em produção e fornecimento das licenças;
- 6.15. Com a emissão da Ordem de Serviço mencionada no item anterior, a CONTRATADA deverá realizar o acompanhamento da operação inicial da solução, entre a ativação no ambiente de produção e o primeiro dia de funcionamento. Isto tem como objetivo prestar o apoio técnico necessário (incluindo ajustes necessários) para que a migração para o ambiente de produção ocorra de forma controlada e segura;
- 6.16. A CONTRATADA deverá realizar operação assistida para os 15 (quinze) dias corridos seguintes ao primeiro dia de funcionamento em produção, onde a CONTRATADA estará disponível para esclarecimento de dúvidas, ajustes no ambiente, parametrizações, otimizações, solução de incidentes e problemas;
- 6.17. O técnico da CONTRATADA que prestará os serviços de Operação Assistida deverá ficar disponível 8h (oito horas) por dia, em horário a ser definido pela CONTRATANTE, comprovado através de relatório de atendimento elaborados posteriormente entre as partes, com objetivo de atestar os serviços;
- 6.18. As horas do técnico mencionadas no item anterior não poderão utilizar saldo do Banco de Horas, especificado neste Documento;
- 6.19. A CONTRATADA, durante a atividade de operação assistida, deverá emitir relatório técnico identificando e diagnosticando as falhas que ocorrerem;
- 6.20. A CONTRATADA, durante a atividade de operação assistida, deverá propor e tomar ações necessárias para a prevenção da repetição das falhas que ocorrerem;
- 6.21. A CONTRATADA deverá protocolizar, em até 10 (dez) dias corridos após a implantação e operação assistida, a documentação técnica final do ambiente que deverá contemplar todas as evidências de testes e ajustes realizados no ambiente para registro da CONTRATANTE e o início do processo de sustentação.

7. Condições de Aceite:**7.1. Do procedimento de recebimento dos serviços de implantação e do fornecimento de licenças:**

- 7.1.1. Executado o serviço de implantação e operação assistida, conforme itens anteriores, e estando em condições de ser recebido, a CONTRATADA deverá comunicar a CONTRATANTE, por escrito e dentro do prazo contratual, a fim de que seja realizada a verificação para fins de recebimento;
- 7.1.2. Quando da entrega dos serviços pela CONTRATADA, a Fiscalização/Gestor da CONTRATANTE, em até 5 (cinco) dias úteis da data de recepção do relatório de execução dos serviços, realizará a checagem para verificação do correto atendimento do escopo solicitado e, sendo verificado o atendimento integral do objeto, será emitido termo de recebimento;
- 7.1.3. Havendo a ocorrência de falha, constatação de problemas e qualquer incompatibilidade do serviço solicitado, não será expedido o termo de recebimento, ficando a CONTRATADA obrigada a proceder aos devidos reparos e ajustes que se fizerem necessários para o pleno atendimento das especificações no prazo de 5 dias úteis, a partir da notificação pela CONTRATANTE;
- 7.1.4. O mesmo procedimento será observado para o recebimento das licenças contratadas;
- 7.1.5. Não sendo solucionadas as pendências apontadas pela CONTRATANTE, a CONTRATADA ficará sujeita as penalidades constantes neste Documento;
- 7.1.6. O recebimento do serviço dar-se-á uma vez verificado o atendimento integral das especificações contratadas, mediante termo de recebimento, firmado pela fiscalização.

7.2. Do banco de horas de consultoria:

- 7.2.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE quantitativo de horas técnicas em consultoria relacionadas ao objeto da presente contratação, para atender solicitações de atividades de manutenção corretiva e evolutiva da solução que serão prestados na modalidade “sob demanda”, sendo executadas somente se, e quando, efetivamente demandadas e formalmente autorizadas pela CONTRATANTE;
- 7.2.2. As seguintes atividades poderão ser solicitadas para a CONTRATADA por meio de banco de horas:
 - 7.2.2.1. Manutenção evolutiva para integração de soluções do próprio fabricante ou de terceiros;
 - 7.2.2.2. Suporte no desenvolvimento de soluções internas que utilizem ou interajam com a solução Rocket.Chat;
 - 7.2.2.3. Avaliações, diagnósticos e proposições de soluções de melhoria ou correção;
 - 7.2.2.4. Implementações adicionais para otimizar o uso da solução;
 - 7.2.2.5. Avaliações, proposições e suporte para migrações futuras de ambientes de hospedagem;

-
- 7.2.2.6. Consultoria para utilização dos recursos disponíveis na plataforma, incluso APIs de integração e operação da solução;
- 7.2.2.7. Migração da plataforma Rocket.Chat para outros ambientes de hospedagem;
- 7.2.2.8. Outras atividades relacionadas com a solução.
- 7.2.3. A CONTRATANTE não se obriga a utilizar o total de horas do banco de horas podendo utilizá-lo conforme sua necessidade;
- 7.2.4. A utilização do banco de horas deverá ser formalizada pela CONTRATANTE através da emissão de Ordem de Serviço pela fiscalização do contrato;
- 7.2.5. Os profissionais indicados pela CONTRATADA para atendimento deverão ser capacitados na solução objeto desta contratação;
- 7.2.6. O prazo máximo para início do atendimento de banco de horas deverá ser de 3 (três) dias úteis do recebimento da Ordem de Serviço emitida pela fiscalização;
- 7.2.7. Ao final de cada atendimento do Banco de Horas, deverá ser entregue um relatório de “atendimento técnico de banco de horas”. Esse formulário deverá ser assinado por servidor da CONTRATANTE e/ou colaborador designado para acompanhar a atividade;
- 7.2.8. O prazo máximo para emissão do termo de recebimento do serviço de banco de horas especificado neste documento é de 7 (sete) dias corridos, a contar da data de conclusão das atividades pela CONTRATADA.
- 7.3. Da capacitação:**
- 7.3.1. A CONTRATADA deverá ministrar capacitação da equipe técnica da CONTRATANTE relativo à instalação, operacionalização, manuseio, configuração e utilização da solução Rocket.Chat, visando a garantir a transferência de conhecimento do serviço contratado de implantação para o quantitativo de pessoas indicadas pela CONTRATANTE, conforme item 1;
- 7.3.2. A capacitação deverá possuir carga horária mínima de 16 (dezesesseis) horas, observando-se que a capacitação deverá conter todo o conteúdo escopo da contratação, devendo abranger, mas não se limitar, as mesmas configurações necessárias para colocar a solução em operação, assim como a parametrização do gerenciamento, monitoramento e integração;
- 7.3.3. A capacitação será realizada em 2 (duas) turmas para não comprometer o andamento das demais atividades do setor. A CONTRATADA deverá manter a carga horária para cada turma conforme descrito no item anterior, além de atender aos mesmos critérios exigidos;
- 7.3.4. As datas e horários para realização da capacitação serão definidos pela CONTRATANTE;
- 7.3.5. A CONTRATADA terá prazo máximo de 10 (dez) dias corridos para realizar a capacitação, contados da emissão da Ordem de Serviço emitida pela fiscalização;
- 7.3.6. O prazo máximo para emissão do termo de recebimento do serviço de capacitação é de 07 (sete) dias corridos, a contar da data de conclusão das atividades pela Contratada;

-
- 7.3.7. O instrutor deverá possuir experiência em capacitações desta natureza e pleno conhecimento da solução;
 - 7.3.8. A capacitação deverá ser realizada, preferencialmente, de forma remota, englobando, no mínimo, a iniciação na plataforma sob a perspectiva de “admin” e “user” nas principais configurações e funcionalidades;
 - 7.3.9. A capacitação inicial não poderá utilizar saldo do Banco de Horas, especificado neste Termo de Referência.

8. Condições de Garantia e Assistência Técnica, Manutenção e Suporte Técnico:

- 8.1. Os serviços serão prestados diretamente pelo fabricante da Rocket.Chat, em regime 24x7, de segunda a domingo, por e-mail e telefone, sendo:
 - 8.1.1. Segunda-feira à sexta-feira, das 08:00 às 20:00, em português, por e-mail e telefone;
 - 8.1.2. Sábado e domingo, em inglês, por e-mail e telefone;
 - 8.1.3. Segunda-feira à sexta-feira, das 20:01 às 07:59, em inglês, por e-mail e telefone.
- 8.2. Fica estabelecido o prazo de suporte técnico para a solução durante a vigência da contratação, a contar da data do recebimento definitivo do serviço de implantação;
- 8.3. A CONTRATADA, por meio do fabricante, deverá disponibilizar o processo de Post-incident reports, trata-se de uma avaliação da resposta do gerenciamento de incidentes e esforço de recuperação para incidentes maiores, críticos e de alta prioridade. A reunião de revisão pós-incidente é iniciada assim que o incidente for resolvido;
- 8.4. O serviço fornecido pela CONTRATADA deverá atender aos preceitos estabelecidos pelas melhores práticas de mercado, contemplando:
 - 8.4.1. Manutenção do módulo em seu estado normal de operação, investigando e tratando eventos relativos a problemas;
 - 8.4.2. Disponibilização de portal para abertura de chamados técnicos;
 - 8.4.3. Esclarecimento de dúvidas dos responsáveis por definições de operacionalização e pela administração do módulo, sobre as características e a utilização da solução;
 - 8.4.4. Atualização da solução para mantê-lo compatível com o ambiente computacional de responsabilidade da CONTRATADA;
 - 8.4.5. A CONTRATADA poderá executar o serviço de atualização de versões, sejam elas corretivas ou evolutivas a qualquer tempo, sem ônus para CONTRATANTE, independente do horário realizado.
- 8.5. A CONTRATADA deverá disponibilizar à fiscalização do contrato Central com Serviço de Atendimento a Clientes (SAC), com atendimento por telefone ou e-mail, com geração de número de protocolo de atendimento;
- 8.6. A CONTRATADA deverá disponibilizar os meios para abertura e acompanhamento de chamados técnicos e de registro de notificações, nos termos que seguem abaixo:

-
- 8.6.1. Portal do Cliente e de registro de notificações na Internet, no regime de 24 (vinte e quatro) horas diárias e 7 (sete) dias por semana;
 - 8.6.2. Número de telefone, no Brasil, para suporte, quando da indisponibilidade do Portal, dentro do horário padrão da CONTRATANTE;
 - 8.6.3. Conta de correio eletrônico para os casos de indisponibilidade do Portal.
 - 8.7. Os chamados pelo Portal do Cliente poderão ser abertos pelos usuários da CONTRATANTE, habilitados para este fim, conforme políticas de licenciamento estabelecidas que os classificarão conforme item 11.

9. Condições de Pagamento:

- 9.1. Os pagamentos serão creditados em conta corrente mantida preferencialmente no Banco do Brasil S.A., em nome da CONTRATADA, em 15 dias corridos, a contar da emissão da Nota fiscal, acompanhada do Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica, relativo aos municípios em que o documento é exigido;
- 9.2. O pagamento das licenças SaaS Rocket.Chat ENTERPRISE será creditado mensalmente, conforme detalhado no item 1;
- 9.3. O pagamento do serviço de implantação será realizado em única parcela após os trâmites estabelecidos no item 7;
- 9.4. O pagamento do suporte técnico do fabricante está incluso nos custos de licenciamento SaaS Rocket.Chat ENTERPRISE;
- 9.5. O pagamento do serviço de banco de horas de consultoria ocorrerá sob demanda, conforme necessidade da CONTRATANTE:
 - 9.5.1. O processo de pagamento será realizado de acordo com o quantitativo de horas demandadas pela CONTRATANTE e efetivamente executadas, mediante apresentação de relatórios comprobatórios.
- 9.6. Para fins de pagamento pelos serviços realizados, a CONTRATADA encaminhará aos e-mails contratos@bbts.com.br e gestão.gesed@bbts.com.br, a respectiva nota fiscal/fatura;
- 9.7. Os pagamentos detalhados neste item ocorrerão conforme cronograma físico-financeiro constante do **DOCUMENTO B - CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO**;
- 9.8. A nota fiscal deverá ser entregue à CONTRATANTE, em até 5 (cinco) dias úteis subsequentes a data de sua emissão, sendo entregue até o dia 21 (vinte e um) do mês de sua emissão, acompanhada do Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica, relativo à prestação de serviços nos municípios em que o documento é exigido.

10. Multa:

10.1. Para efeito de aplicação de multas referentes ao descumprimento de obrigações contratuais, às infrações serão atribuídos graus, conforme as tabelas 1 e 2 a seguir:

TABELA 1	
GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	0,2% sobre o valor mensal
2	0,5% sobre o valor mensal
3	1,0% sobre o valor mensal
4	2,0% sobre o valor mensal
5	5,0% sobre o valor mensal

TABELA 2		
ITEM	DESCRIÇÃO DA OCORRÊNCIA	GRAU
1	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, sem motivo justificado; por ocorrência, limitado a uma ocorrência.	5
2	Execução de serviços de forma incorreta, em desconformidade com as normas técnicas pertinentes, com padrão de qualidade inferior ou em prazos superiores à média de mercado, embasados em clara deficiência técnica do(s) profissional(is) envolvido(s) ou por falta de equipamento ou ferramenta adequados, por ocorrência, cumulativamente não superior a 10%.	5
3	Manter funcionário sem qualificação para a execução dos serviços; por ocorrência, cumulativamente não superior a 10%.	4
4	Executar serviço incompleto ou de caráter paliativo, ou deixar de providenciar recomposição complementar; por ocorrência, cumulativamente não superior a 10%.	3
5	Deixar de disponibilizar equipamentos, ferramentas ou aparelhos necessários à realização dos serviços do escopo do contrato; por ocorrência, cumulativamente não superior a 5%.	3
6	Deixar de repor ferramentas/equipamentos desgastados, avariados ou	3

	inoperantes que sejam de sua responsabilidade; por ocorrência, cumulativamente não superior a 5%.	
7	Deixar de cumprir a programação periódica de manutenção preventiva; por item, por ocorrência, cumulativamente não superior a 10%.	3
8	Não providenciar substituto para componente da equipe de serviços; por empregado e por ocorrência, cumulativamente não superior a 2%.	2
9	Deixar de substituir empregado que tenha conduta inconveniente ou incompatível com suas atribuições; por empregado e por dia, cumulativamente não superior a 2%.	1
10	Deixar de cumprir horário estabelecido pelo contrato ou determinado pela fiscalização; por ocorrência, cumulativamente não superior a 10%.	1

11. Acordo de Nível de Serviço:

11.1. Classificação de incidentes:

ITEM	DESCRIÇÃO DA OCORRÊNCIA
C1	Indisponibilidade Total: indica total impossibilidade de uso da Solução. Nenhuma funcionalidade disponível ou paralização de alguma funcionalidade crítica que gere alto impacto no processamento do CONTRATANTE.
C2	Degradação da Produção: indica que uma ou mais funções da solução estão indisponíveis para o usuário final.
C3	Defeito no produto: indica que o produto apresenta algum erro de funcionamento que não afeta o usuário final ou divergência com as especificações definidas neste Documento.
C4	Correções: Indica correções na documentação, dúvidas, informações, consultas e sugestões, que não afetam a utilização dos produtos.

11.2. Janela de manutenção:

11.2.1. As paradas programadas para manutenção do sistema estarão sujeitas à aprovação do CONTRATANTE, e não serão contabilizadas como período de indisponibilidade, desde que comunicadas com antecedência mínima de 07 (sete) dias, e que o CONTRATANTE efetue a concordância com a manutenção;

11.2.2. As paradas programadas poderão ocorrer em dia não útil, sempre com a anuência do CONTRATANTE;

11.2.3. Caso o CONTRATANTE não seja comunicado no prazo estabelecido ou não concorde com o agendamento da manutenção, a interrupção ou degradação do serviço será considerada como indisponibilidade no cálculo dos Níveis de Serviço. Quaisquer instalações de softwares deverão ser efetuadas na janela de manutenção sob autorização do CONTRATANTE.

11.3. Escalonamento:

11.3.1. Para assegurar que o CONTRATANTE receberá atenção da gestão em incidentes não resolvidos, a CONTRATADA deverá operar com um procedimento de escalonamento, a fim de que qualquer incidente ou problema não resolvido seja notificado para o pessoal de operação e gerência, com prioridade definida por sua gravidade;

11.3.2. O escalonamento deve ocorrer automaticamente, tanto no CONTRATANTE quanto na CONTRATADA e, não invalida a possibilidade do acionamento direto do CONTRATANTE junto à hierarquia indicada pela CONTRATADA;

11.3.3. A CONTRATADA deve informar ao CONTRATANTE os níveis hierárquicos correspondentes, com os respectivos nomes, e-mails e telefones (inclusive celulares), e deverá manter essa relação atualizada;

11.3.4. A tabela a seguir indica os prazos e os níveis hierárquicos que serão acionados no caso de persistência de violação de uma determinada meta:

CRITICIDADE	TEMPO	CONTRATANTE	CONTRATADA
C1	4h	Gerente de Divisão	De hierarquia equivalente, a ser indicada pela CONTRATADA
C2	8h	Gerente de Centro	
C3	12h	Assessor/Analista	
C4	24h	Não previsto	

11.4. Regras de desconto:

11.4.1. No que diz respeito ao não atendimento das obrigações relativas aos níveis de serviço, a CONTRATADA deverá apresentar os descontos na fatura do mês subsequente ao mês da violação dos níveis de serviço;

11.4.2. A incidência do desconto será sobre o valor mensal da fatura de serviços;

11.4.3. O desconto total mensal será calculado pela soma de todos os descontos apurados em cada indicador;

11.4.4. O valor aplicado não poderá ultrapassar 20% (vinte por cento) do valor da fatura mensal. O percentual que exceder o limite definido deverá ser desconsiderado do desconto a ser aplicado;

11.4.5. A CONTRATADA previamente autoriza o CONTRATANTE a descontar, dos valores por ele devidos, o montante das penalidades a ela aplicadas;

11.4.6. Havendo descumprimento de qualquer nível de serviço, sem prejuízo da aplicação dos descontos previstos, a CONTRATADA deverá tomar medidas preventivas apropriadas para evitar reincidências.

CRITICIDADE	EVENTO DE QUEBRA DA META	PERSISTÊNCIA DE QUEBRA (hora ou fração)
C1	2,00%	0,75%
C2	1,00%	0,50%
C3	0,50%	0,25%
C4	0,10%	0,10%

11.5. Indicadores de desempenho:

11.5.1. TA (Tempo de Início de Atendimento): representa o tempo máximo tolerado pelo CONTRATANTE para início do atendimento técnico por parte da CONTRATADA, após a abertura do chamado pelo CONTRATANTE. Este indicador representa o nível de eficiência do processo operacional da CONTRATADA para efeitos de avaliação do serviço:

$$TA = (DHI - DHA) - TP$$

DHI = Data, hora e minuto do início do atendimento técnico;

DHA = Data, hora e minuto da abertura da ocorrência;

TP = Tempo de Pendência do CONTRATANTE (tempo total, em minutos, gasto em paradas autorizadas e/ou de responsabilidade comprovada do CONTRATANTE)

O TA é contabilizado em minutos

Periodicidade de Medição: Mensal, por evento

CRITICIDADE	TA
C1	1h

C2	4h
C3	8h
C4	24h

11.5.2. Tempo de Recuperação Operacional – TRO: representa o tempo máximo tolerado pelo CONTRATANTE para restabelecimento operacional do serviço, seja suporte remoto ou local, solução temporária ou definitiva:

$$TRO = (DHR - DHA) - TP$$

DHR = Data, hora e minuto do encerramento do chamado

DHA = Data, hora e minuto da abertura do chamado

TP = Tempo de Pendência do CONTRATANTE (desconta os tempos, em minutos, que o chamado estiver dependendo de informações e/ou ações do CONTRATANTE)

Periodicidade de Medição: Mensal, por evento

CRITICIDADE	TA
C1	4h
C2	8h
C3	12h
C4	24h

11.6. Todos os descontos serão conforme item 11. Os descontos serão aplicados sobre o valor da fatura mensal do serviço.

12. Aspectos de Segurança:

12.1. A aplicação deverá:

12.1.1. Possuir Criptografia de ponta a ponta nas comunicações;

12.1.2. Permitir a realização de autenticação e criptografia, com integração com os sistemas de segurança;

12.1.3. Permitir a utilização de criptografia no mínimo AES-256 ou superior;

12.1.4. Permitir conexões validadas e criptografadas por TLS v1.3 ou superior;

12.1.5. Permitir o Multi Factor Authentication (MFA);

12.1.6. Permitir o redirecionamento segmentado de comunicações;

12.1.7. Possuir Data Loss Prevention (DLP) para prevenção ou vazamento de informações;

12.1.8. Possibilitar auditoria de Logs;

-
- 12.1.9. Provisão de Logs de segurança em ferramentas do tipo Security Information and Event Management (SIEM);
 - 12.1.10. Possuir integração com protocolos de diretório como SAML, OAuth, LDAP e outros;
 - 12.1.11. Possuir integração com ferramentas do tipo MDM e MAM;
 - 12.1.12. Possuir integração com ferramentas de IAM e SSO;
 - 12.1.13. Permitir a gestão e controle de acesso por segmentação de regras;
 - 12.1.14. Possuir ou permitir evolução para integração com o Office 365 Teams;
 - 12.1.15. Possuir proteção contra os ataques distribuídos de negação de serviço (DDoS);
 - 12.1.16. Estar integrada com uma ferramenta de antivírus para verificação dos arquivos recebidos. Esta ferramenta não deve impactar o desempenho necessário da solução para o atendimento dos parâmetros de qualidade definidos neste Documento;
 - 12.1.17. Utilizar método de criptografia que codifique os dados transmitidos entre o transmissor e o receptor e vice-versa, de forma a inviabilizar a monitoração por terceiros;
 - 12.1.18. Prover segurança relacionada ao tráfego de dados, com aplicações de firewall, IPS e CASB para garantir a segurança de todos os fluxos;
 - 12.1.19. A camada de dados da aplicação não pode ser compartilhada com outros clientes do provedor de serviços;
 - 12.1.20. Estar em conformidade com as leis de privacidade;
 - 12.1.21. Fazer Logoff após 5 min de inatividade;
 - 12.1.22. Permitir a utilização de WhatsApp em Sandbox, com todas as proteções acima indicadas.
- 12.2. A CONTRATADA deverá:
- 12.2.1. Adotar medidas para assegurar a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações que serão tratadas na sua infraestrutura, inclusive em relação as determinações da LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados;
 - 12.2.2. Tratar com rigor as informações sigilosas, não podendo ser usadas ou fornecidas a terceiros, sob nenhuma hipótese, sem autorização formal da CONTRATANTE;
 - 12.2.3. Garantir o isolamento de recursos e dados contra acesso indevido por outros clientes;
 - 12.2.4. Possuir uma política de exclusão segura de dados que deve ser submetida à CONTRATANTE.
- 12.3. Todos os usuários definidos na solução deverão ser oriundos do AD da CONTRATANTE, sincronizado de tal maneira que, se um usuário seja desligado ou esteja ausente da CONTRATANTE por qualquer motivo por período determinado, este também seja, respectivamente, excluído ou suspenso pelo mesmo período na solução.

13. Vigência:

- 13.1. O contrato terá vigência de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado até o limite de 60 (sessenta) meses.

14. Repactuação de preços/Reajuste:

- 14.1. O preço estipulado poderá ser repactuado mediante acordo entre as partes, de acordo com a legislação vigente, adotando-se como parâmetros básicos a qualidade e os preços de mercado para a prestação dos serviços objeto deste Contrato.
- 14.2. Será admitida a repactuação dos preços dos serviços contratados, desde que seja observado o interregno mínimo de um ano.

15. Matriz de risco:

CATEGORIA DO RISCO	DESCRIÇÃO	CONSEQUÊNCIA	ALOCÇÃO DO RISCO
--------------------	-----------	--------------	------------------

Risco atinente ao Tempo da Execução	Atraso na execução do objeto contratual por culpa do Contratado.	Aumento do custo do produto e/ou do serviço.	Contratada
	Fatos retardadores ou impeditivos da execução do contrato próprios do risco ordinário da atividade empresarial ou da execução.	Aumento do custo do produto e/ou do serviço.	Contratada
	Fatos retardadores ou impeditivos da execução do contrato que não estejam na sua álea ordinária, tais como fatos do príncipe.	Aumento do custo do produto e/ou do serviço.	Contratante

	Alteração de enquadramento tributário, em razão do resultado ou de mudança da atividade empresarial, bem como por erro do Contratado na avaliação da hipótese de incidência tributária.	Aumento ou diminuição do lucro do Contratado.	Contratada
	Variação da taxa de câmbio.	Aumento ou diminuição do	Contratada

Risco da Atividade Empresarial		custo do produto e/ou do serviço.	
	Violação de dados pessoais de TERCEIROS identificados e identificáveis por falha de segurança técnica e administrativa.	Sujeito às penalidades contratuais por infringência à Lei Geral de Proteção de Dados.	Contratada
	Violação de dados pessoais de terceiros identificados e identificáveis por descumprimento das orientações do Contratante.	Sujeito às penalidades contratuais por infringência à Lei Geral de Proteção de Dados.	Contratada
	Violação de dados pessoais de terceiros identificados e identificáveis por descumprimento das normas de proteção de dados.	Sujeito às penalidades contratuais por infringência à Lei Geral de Proteção de Dados.	Contratada
	Elevação dos custos operacionais para o desenvolvimento da atividade empresarial em geral e para a execução do objeto em particular, tais como aumento de preço de insumos, prestadores de serviço e mão de obra.	Aumento do custo do produto e/ou do serviço.	Contratante

Risco Tributário e Fiscal (Não Tributário)	Responsabilização da CONTRATANTE por recolhimento indevido em valor menor ou maior que o necessário, ou ainda de ausência de recolhimento, quando devido, sem que haja culpa da CONTRATANTE.	Débito ou crédito tributário ou fiscal (não tributário).	Contratada
---	--	--	------------

16. Qualificação Econômico-Financeira:

- 16.1. A qualificação econômico-financeira da CONTRATADA será avaliada de acordo com os seguintes critérios:
- 16.1.1. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da legislação em vigor, acompanhado do demonstrativo das contas de lucros e prejuízos que comprovem sua boa situação financeira;
- 16.1.2. No caso de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, a apresentação dessa documentação servirá também para comprovação de enquadramento nessa condição, de acordo com o art. 3º da Lei Complementar nº 123, de 14.12.2006;
- 16.1.3. No caso de empresa constituída no exercício social vigente, será admitida a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade;
- 16.1.4. A comprovação da boa situação financeira da CONTRATADA será baseada também na obtenção de Índices de Liquidez Geral (LG), de Solvência Geral (SG) e de Liquidez Corrente (LC) resultantes da aplicação das fórmulas abaixo, sendo considerada habilitada a empresa que apresentar resultado maior que 1, em todos os índices aqui mencionados:

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

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

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

- 16.1.5. Se a CONTRATADA apresentar qualquer dos índices relativos à boa situação financeira igual ou menor que 1,00 (um) deverá comprovar possuir patrimônio líquido igual ou superior a 10% do valor estimado da contratação, por meio da apresentação do balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, apresentados na forma da lei, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais, quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data da apresentação da proposta.

17. Qualificação Técnica:

- 17.1. A qualificação técnica da CONTRATADA será avaliada de acordo com os seguintes critérios:
- 17.1.1. No mínimo 01 (um) atestado de capacidade técnica comprovando que executa/executou, serviço compatível em características, quantidades e prazos ao indicado no projeto básico;
- 17.1.2. O atestado deverá indicar o fornecimento de um quantitativo de bens não inferior a 25% do especificado no item 1 deste Documento;
- 17.1.3. Comprovação que já executou objeto compatível, em prazo, com o que está sendo licitado, mediante a comprovação de experiência mínima de três anos na execução de objeto compatível ao da contratação, podendo ser aceito o somatório de atestados;
- 17.1.4. Será admitida a apresentação de atestados referentes a períodos sucessivos não contínuos, para fins da comprovação de que trata o subitem acima, não havendo obrigatoriedade de os três anos serem ininterruptos;
- 17.1.5. A CONTRATADA deve disponibilizar, se solicitadas, todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados solicitados, apresentando, dentre outros documentos, cópia simples do contrato que deu suporte à contratação, cópia das notas fiscais, endereço atual da CONTRATANTE e local em que foram prestados os serviços.

18. Due Diligence:

- 18.1. Considerando que a CONTRATANTE implementou a gestão de risco de fornecedores por meio de Due Diligence, e que a referida ferramenta permite aumentar a segurança nas contratações e na gestão, fica a CONTRATADA, ciente de que, a critério da CONTRATANTE, deverá preencher, assinar e encaminhar o **DOCUMENTO D - FQ415-042- Questionário de Due Diligence** com as devidas evidências, no prazo máximo de 03 (três) dias úteis, contados da solicitação do envio, observando que a entrega do questionário e suas evidências respondido é fato determinante para a assinatura do contrato.

19. Garantia Financeira da Execução Contratual:

- 19.1. Será exigida garantia de 5% (cinco por cento) sobre o valor contratado, nos termos do artigo 70 da Lei nº 13.303/16;

ANEXO 1-A – REQUISITOS MÍNIMOS DA OPERAÇÃO DE ATENDIMENTO E PLATAFORMA DE COMUNICAÇÃO INTERNA

1. Requisitos mínimos da operação de atendimento humano ou bot (possuir ou permitir a evolução por meio de consultoria):
 - 1.1. Possuir ambiente segregado para acesso ao ambiente de atendentes, supervisores e administradores;
 - 1.2. Possuir ambiente para monitoria das conversas;
 - 1.3. Dispor de funcionalidade para o atendente escalonar/transferir um atendimento a outro atendente ou superior;
 - 1.4. Possibilitar o atendente enviar, receber e armazenar: imagem, áudio, vídeo, documentos, planilhas e outros formatos de arquivos;
 - 1.5. Ter a possibilidade de limitar a quantidade de atendimentos simultâneos por atendente ou grupo de atendentes;
 - 1.6. Ter a possibilidade de distribuição de fila por grupo de atendentes;
 - 1.7. Permitir a transferência de conversas para outros usuários e departamentos, bem como convidar outros usuários a fazer parte da conversa;
 - 1.8. Ter a possibilidade de detecção de atendimento não realizado pelo atendente designado e realizar transbordo automático para outra conforme configuração;
 - 1.9. Deverá possibilitar exibir o histórico da conversa, baseado no tipo do atendimento anterior;
 - 1.10. Permitir a realização de auditoria de utilização da solução possibilitando o rastreamento dos diálogos mantidos;
 - 1.11. Permitir a pesquisa da relação de chats realizados ou abertos por meio de filtros, tais como: NOME, USUÁRIO, PERÍODO etc.;
 - 1.12. Possibilitar identificar há quanto tempo a conversa está sem interação pelo atendente (visão atendente e visão supervisor);
 - 1.13. Permitir a distribuição de conversas manualmente;
 - 1.14. Permitir a criação de campos customizados, como exemplo: CPF, NOME etc.;
 - 1.15. Possuir gráficos gerenciais (dashboards), tais como:
 - 1.15.1. Percentual de conversas por agente;
 - 1.15.2. Tempo médio de conversa por agente;
 - 1.15.3. Quantidade de mensagens por a gente e conversa;
 - 1.15.4. Tempo médio para primeira resposta: por dia e por agente;

-
- 1.15.5. Melhor tempo para primeira resposta: por dia e por agente;
 - 1.15.6. Tempo médio de resposta: por dia e por agente;
 - 1.15.7. Tempo médio de reação: por dia e por agente.
- 1.16. Possuir monitoramento em tempo real com, no mínimo, as seguintes informações:
 - 1.16.1. Total de conversas (abertas, fechadas, na fila);
 - 1.16.2. Quantidade de mensagens;
 - 1.16.3. Total de visitantes;
 - 1.16.4. Conversas abertas por agente;
 - 1.16.5. Situação dos agentes (disponível, ausente, Ocupado, Offline);
 - 1.16.6. Conversas abertas e fechadas por departamento;
 - 1.16.7. Tempo médio de resposta;
 - 1.16.8. Tempo médio de reação.
 - 1.17. Permitir adicionar e gerenciar os administradores e usuários do Livechat;
 - 1.18. Permitir criar departamentos para os agentes;
 - 1.19. Possuir regras de roteamento por departamento:
 - 1.19.1. Se nenhum departamento definido: todos os agentes do Livechat receberão chats usando uma regra de roteamento;
 - 1.19.2. Se um departamento: todos os chats recebidos serão oferecidos aos agentes desse departamento usando uma regra de roteamento;
 - 1.19.3. Se mais de um departamento: o visitante terá que escolher com qual departamento ele deseja conversar no momento inicial.
 - 1.20. Possuir capacidade de estabelecer ações pré-definidas, podendo configurar a estratégia como o Livechat será acionado e qual a ação que ele fará no site, mesmo que o visitante não inicie um chat. Por exemplo, quando o visitante entrar em uma determinada URL, uma ação poderá enviar uma mensagem com um texto pré-definido;
 - 1.21. Permitir a criação de campos personalizados para o visitante;
 - 1.22. Permitir configurar a aparência e funcionamento do Livechat;
 - 1.23. Permitir a configuração para o atendimento “disponíveis”: título, cor da barra de título, mostrar e-mail do atendente;
 - 1.24. Permitir configurar para atendimento “ausentes/indisponíveis”:
 - 1.24.1. Inativado – definir a mensagem a ser apresentada se o formulário não estiver disponível;

-
- 1.24.2. Ativado;
 - 1.24.3. Mensagem quando os atendentes indisponíveis;
 - 1.24.4. Título quando atendentes estiverem ausentes;
 - 1.24.5. Cor da barra de título;
 - 1.24.6. Endereço de e-mail;
 - 1.24.7. Mensagem de envio de formulário.
- 1.25. Permitir configurar mensagem de mensagens encerradas;
 - 1.26. Possuir solução de Livechat para atendimento a usuários visitantes;
 - 1.27. Permitir que visitantes possam mudar de departamento no Livechat;
 - 1.28. Permitir que o visitante veja o e-mail do agente de atendimento no Livechat;
 - 1.29. Mostrar formulário de pré-cadastro do visitante no Livechat;
 - 1.30. Permitir mostrar o campo de nome e e-mail do visitante;
 - 1.31. Permitir a contagem de visitantes;
 - 1.32. Permitir a contagem de salas;
 - 1.33. Permitir comentário ao fechar sessão do visitante;
 - 1.34. Monitorar histórico de navegação do visitante conforme muda de URL ou de título;
 - 1.35. Enviar histórico de navegação do visitante como uma mensagem;
 - 1.36. Habilitar a definição do horário de atendimento dos agentes no gerenciador;
 - 1.37. Possuir notificações sonoras quando aberta nova conversa de Livechat;
 - 1.38. Permitir habilitar upload de arquivos;
 - 1.39. Possuir a possibilidade de perguntar ao visitante se ele gostaria de receber a transcrição da conversa após o chat fechado, permitindo definir o texto da pergunta;
 - 1.40. Habilitar o disparo de aviso de conexão mesmo que o visitante ainda não esteja conectado com um agente;
 - 1.41. Possuir capacidade de definir a lista de domínios permitidos a incorporar o Livechat assim como permitir todos os domínios;
 - 1.42. Permitir coletar e armazenar informações do cabeçalho HTTP, determinando se o Livechat tem permissão para armazenar informações coletadas do HTTP header, como endereço IP, User-Agent e outras;
 - 1.43. Permitir solicitar ao visitante consentir com o uso de seus dados antes de seguir com a conversa;
 - 1.44. Possuir base de conhecimento;

- 1.45. Possuir capacidade de habilitar a exibição do formulário quando os agentes estiverem com o status "desligado";
- 1.46. Possuir capacidade de enviar mensagem quando o formulário desligado/ausente não estiver indisponível;
- 1.47. Possuir instruções para o visitante preencher o formulário desligado/ausente para envio da mensagem;
- 1.48. Aceitar a sala mesmo sem agentes online;
- 1.49. Permitir a utilização de um serviço externo para definição de roteamento de novas conversas;
- 1.50. Possuir diferentes filas de roteamento;
- 1.51. Cada novo chat será roteado para o agente com a menor quantidade de conversas abertas. Se houver mais de um agente disponível com a mesma contagem, o chat será direcionado para o primeiro na ordem:
 - 1.51.1. Os agentes terão uma nova seção com a lista de entrada de chats. Cada novo chat estará disponível nessa seção para todos os agentes. Assim, qualquer agente pode receber um novo chat. Quando o agente visualiza a fila de atendimento, o sistema mostrará as primeiras mensagens enviadas pelo visitante, para que o agente possa decidir se ele aceitará o chat ou não. Se o agente decidir recebê-lo, o chat recebido será removido da lista de chats de entrada dos outros agentes;
 - 1.51.2. Possibilitar o uso de um Serviço Externo para integrar sua própria regra de roteamento do agente no canal de atendimento.
- 1.52. Permitir integração com CRM via Webhook para coleta de requisição ao fechar conversa, requisição para mensagens offline, requisição para mensagens do Visitante, requisição para mensagens do agente e requisição ao capturar lead;
- 1.53. Permitir habilitar o envio de histórico de navegação do visitante na requisição;
- 1.54. Permitir integração com o Facebook Messenger;
- 1.55. Permitir integração com Twitter;
- 1.56. Permitir a criação, edição ou desativação de usuários em lote;
- 1.57. Permitir exportar e fazer download das conversas, individuais ou em lote;
- 1.58. Possuir monitoramento de métricas em tempo real (admin);

-
- 1.59. Possuir lista de nomes de usuários proibidos, aqueles não permitidos para o cadastramento, ou permitir a evolução da ferramenta para contemplar esse item;
 - 1.60. Ao desativar um usuário o histórico de mensagens deverá ser mantido.
2. Requisitos mínimos da plataforma de comunicação interna (possuir ou permitir a evolução por meio de consultoria):
 - 2.1. Possuir painel de administração completo para gestão da ferramenta;
 - 2.2. Permitir que o administrador tenha a visualização de todas as salas de conversa criadas no sistema;
 - 2.3. Permitir a visualização de todos os usuários criados no sistema pelo administrador;
 - 2.4. Permitir a visualização de todas as aplicações atualmente autenticadas no sistema pelo administrador;
 - 2.5. Permitir o envio de e-mails internamente pelo administrador;
 - 2.6. Permitir a visualização dos logs do sistema pelo administrador;
 - 2.7. Permitir a alteração e adaptação do visual padrão do sistema;
 - 2.8. Permitir a exportação e download dos dados de usuários;
 - 2.9. Permitir ao administrador customizar o fluxo, uso, restrições e padrões de todas as mensagens geradas ou pré-programadas no seu servidor, considerando e respeitando as permissões atribuídas aos usuários;
 - 2.10. Permitir o gerenciamento de dados gerais da aplicação através de um sistema centralizado na nuvem;
 - 2.11. Permitir envio e gravação de mensagens de áudio;
 - 2.12. Possuir lista padrão de diretórios (canais ou usuários);
 - 2.13. Permitir canais públicos, privados e de transmissão com usuários remotos de outros servidores da aplicação;
 - 2.14. Permitir a criação de salas criptografadas entre servidores da aplicação;
 - 2.15. Definir o alerta para realce do ícone do canal quando mensagem não lida;
 - 2.16. Definir o critério para listagem dos canais no menu (sala com mensagem não lida, tipo de atividade, distribuído por categorias);
 - 2.17. Possuir monitoramento de métricas em tempo real (admin);
 - 2.18. Pesquisar a relação de chats realizados ou abertos utilizando os filtros: Nome, Atendente, Situação, Período, Cronológica;
 - 2.19. Possuir gráficos gerenciais (dashboards), tais como:

-
- 2.19.1. Número de conversas;
 - 2.19.2. Total de conversas;
 - 2.19.3. Quantidade de mensagens;
 - 2.19.4. Conversas por dia;
 - 2.19.5. Dias mais ativos;
 - 2.19.6. Horário mais ativo;
 - 2.19.7. Percentual de conversas por agente;
 - 2.19.8. Tempo médio de conversa por agente;
 - 2.19.9. Quantidade de mensagens por agente e conversa;
 - 2.19.10. Tempo médio para primeira resposta: por dia e por agente;
 - 2.19.11. Melhor tempo para primeira resposta: por dia e por agente;
 - 2.19.12. Tempo médio de resposta: por dia e por agente;
 - 2.19.13. Tempo médio de reação: por dia e por agente.
- 2.20. Possuir monitoramento em tempo real com, no mínimo, as seguintes informações:
- 2.20.1. Total de conversas (abertas, fechadas, na fila);
 - 2.20.2. Quantidade de mensagens;
 - 2.20.3. Total de visitantes;
 - 2.20.4. Conversas abertas por agente;
 - 2.20.5. Situação dos agentes (disponível, ausente, Ocupado, Offline);
 - 2.20.6. Conversas abertas e fechadas por departamento;
 - 2.20.7. Tempo médio de resposta;
 - 2.20.8. Tempo médio de reação.
- 2.21. Permitir adicionar e gerenciar os gerentes e agentes do Livechat;
- 2.22. Permitir criar departamentos para os agentes;
- 2.23. Possuir regras de roteamento por departamento:
- 2.23.1. Nenhum departamento definido: todos os agentes do Livechat receberão chats usando uma regra de roteamento;
 - 2.23.2. Um departamento: todos os chats recebidos serão oferecidos aos agentes desse departamento usando uma regra de roteamento;
 - 2.23.3. Mais de um departamento: o visitante terá que escolher com qual departamento ele deseja conversar no momento inicial.
- 2.24. Possuir capacidade de estabelecer ações pré-definidas, podendo configurar a estratégia como o Livechat será acionado e qual a ação que ele fará no site, mesmo que o visitante não inicie um chat, por exemplo, quando o

-
- visitante entrar em uma determinada URL, uma ação poderá enviar uma mensagem com um texto pré-definido;
- 2.25. Permitir a criação de campos personalizados para o visitante;
 - 2.26. Permitir configurar a aparência e funcionamento do Livechat;
 - 2.27. Permitir configurar para atendimento “disponíveis”: título, cor da barra de título, mostrar e-mail do atendente;
 - 2.28. Permitir configurar para atendimento “ausentes/indisponíveis”:
 - 2.28.1. Inativado – definir a mensagem a ser apresentada se o formulário não estiver disponível;
 - 2.28.2. Ativado;
 - 2.28.3. Mensagem quando atendentes indisponíveis;
 - 2.28.4. Título quando atendentes estiverem ausentes;
 - 2.28.5. Cor da barra de título;
 - 2.28.6. Endereço de e-mail;
 - 2.28.7. Mensagem de envio de formulário.
 - 2.29. Permitir configurar mensagem de mensagens encerradas;
 - 2.30. Permitir a alteração e a adaptação dos emoticons padrão do sistema;
 - 2.31. Definir o modo de visualização das mensagens: espaçamento entre as mensagens;
 - 2.32. Permitir que servidores da aplicação e/ou usuários desses servidores distintos possam se comunicar entre si com as devidas permissões definidas pelos administradores;
 - 2.33. Permitir conversa direta entre distintos servidores da aplicação;
 - 2.34. Permitir recibos de leitura, notificações e alertas distribuídos para servidores distintos da aplicação;
 - 2.35. Permitir editar mensagens;
 - 2.36. Permitir bloqueio de edição de mensagens após alguns minutos e permitir desabilitar edição de mensagens;
 - 2.37. Permitir filtro de palavras em mensagens;
 - 2.38. Permitir histórico de mensagens;
 - 2.39. Possuir dicas de formatação da mensagem;
 - 2.40. Permitir visualização de links incorporados;
 - 2.41. Permitir ocultar mensagens de: "usuário entrou" - "usuário saiu" - "usuário removido" - "usuário adicionado" - "Usuário silenciado";
 - 2.42. Permitir adicionar mensagens como favoritas;

- 2.43. Possuir recibos de Leitura da mensagem;
- 2.44. Possuir recibos de leitura detalhados e mostra os recibos de leitura de cada usuário;
- 2.45. Definir o tempo de duração da notificação;
- 2.46. Definir o alerta para notificações em desktop e dispositivos móveis;
- 2.47. Definir o volume do som das notificações;
- 2.48. Possuir notificações em tempo real (mobile e navegador);
- 2.49. Permitir criação de papéis por usuário para uso global no produto ou somente atribuído a uma sala específica;
- 2.50. Permitir identificar os papéis ao lado do nome de usuário nas mensagens;
- 2.51. Possuir papel de usuário convidado;
- 2.52. Permitir a alteração e adaptação dos sons padrão do sistema;
- 2.53. Permitir a definição de preferências do usuário;
- 2.54. Permitir alteração do perfil do usuário: permite que os usuários alterem informações nos seus perfis;
- 2.55. Permitir alteração do avatar do usuário;
- 2.56. Permitir alteração do nome do usuário;
- 2.57. Permitir alteração de e-mail do usuário: permite que os usuários alterem seus e-mails;
- 2.58. Permitir alteração da senha do usuário: permite que os usuários alterem suas senhas;
- 2.59. Permitir habilitar o status de ausência do usuário e definir o tempo limite para atribuir a inatividade do usuário;
- 2.60. Possuir recurso de expiração de login em dias;
- 2.61. Permitir esconder os avatares nos canais, mostrando apenas os nomes dos usuários;
- 2.62. Habilitar o redimensionamento dos avatares;
- 2.63. Definir o tamanho do avatar (em pixels);
- 2.64. Enviar e-mail para o usuário quando ele for ativado;
- 2.65. Enviar e-mail para o usuário quando ele for desativado;
- 2.66. Sugerir prefixo padrão para o nome de usuário;
- 2.67. Verificar e-mail do usuário permitindo que os usuários confirmem seu email por meio de mensagem de confirmação enviada para o e-mail deles;
- 2.68. Possibilitar aprovar manualmente novos usuários, possibilitando a definição que novos usuários terão que aguardar o administrador aprovar sua conta;

- 2.69. Permitir lista de domínios autorizados, permitindo listar domínios de e-mails permitidos para cadastro dos usuários;
- 2.70. Possuir lista de domínios bloqueados;
- 2.71. Possuir lista de nomes de usuários proibidos, aqueles não permitidos para o cadastramento;
- 2.72. Permitir uso de lista padrão de domínios bloqueados;
- 2.73. Utilizar verificação de domínio DNS, evitando usuários de se cadastrar com domínios inválidos;
- 2.74. Definir campos personalizados para o registro do usuário;
- 2.75. Permitir convidar usuários de diferentes servidores interligados pelo produto;
- 2.76. Permitir silenciar/desativar usuários de servidores distintos da aplicação;
- 2.77. Permitir a criação e definição de status pelo usuário;
- 2.78. Permitir personalização do design da tela por usuário;
- 2.79. Permitir o convite de novos usuários por link ou e-mail;
- 2.80. Permitir habilitar a gravação de vídeos;
- 2.81. Permitir instalação do servidor utilizando containers;
- 2.82. Permitir instalação do servidor de forma nativa em sistemas operacionais diversos;
- 2.83. Suportar dispositivos cliente para Macintosh 10.7 e versões superiores, Windows 10 e versões superiores em 64 bits e/ou Linux em 64 bits;
- 2.84. Permitir suporte a dispositivos móveis nativos utilizando o sistema operacional Android 7 e versões superiores;
- 2.85. Permitir suporte a dispositivos móveis nativos utilizando o sistema operacional iOS 9 e versões superiores;
- 2.86. Permitir suporte a dispositivos móveis utilizando outros sistemas operacionais;
- 2.87. Ter suporte a pelo menos duas últimas versões dos seguintes browsers: Mozilla Firefox, Google Chrome, Microsoft Internet Explorer, Microsoft Edge, Apple Safari;
- 2.88. Permitir busca por mensagens na aplicação;
- 2.89. Permitir a criação de canais;
- 2.90. Permitir que o usuário participe de múltiplos canais / grupos simultaneamente e facilmente navegue entre eles;
- 2.91. Possuir salas de chat ilimitadas;

-
- 2.92. Suportar grande número de sessões de chat com mais de 100 membros em cada uma;
 - 2.93. Permitir interação com agentes externos;
 - 2.94. Permitir agrupamento de conversas por assunto;
 - 2.95. Permitir conversas privadas individuais;
 - 2.96. Permitir a importação de dados de outras plataformas;
 - 2.97. Permitir a interconexão com sistemas legados;
 - 2.98. Permitir a interconexão de servidores distintos;
 - 2.99. Possuir solução de Livechat para atendimento a usuários visitantes;
 - 2.100. Permitir que Visitantes possam mudar de Departamento no Livechat;
 - 2.101. Permitir que o visitante veja o e-mail do agente de atendimento no Livechat;
 - 2.102. Mostrar formulário de pré-cadastro do visitante no Livechat;
 - 2.103. Permitir mostrar o campo de nome e e-mail do visitante;
 - 2.104. Permitir a contagem de visitantes;
 - 2.105. Permitir a contagem de salas;
 - 2.106. Permitir comentário ao fechar sessão do visitante;
 - 2.107. Monitorar histórico de navegação do visitante conforme muda de URL ou de título;
 - 2.108. Enviar histórico de navegação do visitante como uma mensagem;
 - 2.109. Habilitar a definição do horário de atendimento dos agentes no gerenciador;
 - 2.110. Possuir notificações sonoras quando aberta nova conversa de Livechat;
 - 2.111. Permitir habilitar ferramenta de vídeo conferência;
 - 2.112. Permitir habilitar upload de arquivos;
 - 2.113. Possuir a possibilidade de perguntar ao visitante se ele gostaria de receber a transcrição da conversa após o chat fechado, permitindo definir o texto da pergunta;
 - 2.114. Habilitar o disparo de aviso de conexão mesmo que o visitante ainda não esteja conectado com um agente;
 - 2.115. Possuir capacidade de definir a lista de domínios permitidos a incorporar o Livechat assim como permitir todos os domínios;
 - 2.116. Permitir coletar e armazenar informações do cabeçalho HTTP, determinando se o Livechat tem permissão para armazenar informações coletadas do HTTP header, como endereço IP, User-Agent e outras;
 - 2.117. Permitir solicitar ao visitante consentir com o uso de seus dados antes de seguir com a conversa;

-
- 2.118. Possuir base de conhecimento;
 - 2.119. Possuir capacidade de habilitar a exibição do formulário quando os agentes estiverem com o status "desligado";
 - 2.120. Possuir capacidade de enviar mensagem quando o formulário desligado/ausente não estiver indisponível;
 - 2.121. Possuir instruções para o visitante preencher o formulário desligado/ausente para envio da mensagem;
 - 2.122. Aceitar a sala mesmo sem agentes online;
 - 2.123. Possuir URL do serviço da fila externa;
 - 2.124. Possuir diferentes filas de roteamento;
 - 2.125. Cada novo chat será roteado para o agente com a menor quantidade de conversas abertas. Se houver mais de um agente disponível com a mesma contagem, o chat será direcionado para o primeiro na ordem;
 - 2.125.1. Os agentes terão uma nova seção com a lista de entrada de chats. Cada novo chat estará disponível nessa seção para todos os agentes. Assim, qualquer agente pode receber um novo chat. Quando o agente visualiza a fila de atendimento, o sistema mostrará as primeiras mensagens enviadas pelo visitante, para que o agente possa decidir se ele aceitará o chat ou não. Se o agente decidir recebê-lo, o chat recebido será removido da lista de chats de entrada dos outros agentes;
 - 2.125.2. Possibilitar o uso de um Serviço Externo para integrar sua própria regra de roteamento do agente no canal de atendimento;
 - 2.125.3. Permitir fixar mensagens em uma sala para pesquisa rápida dos usuários.
 - 2.126. Possuir postagem de mensagens em canais como somente leitura;
 - 2.127. Permitir envio de mensagem para múltiplos usuários (broadcast);
 - 2.128. Possibilitar a novos usuários que vejam o histórico das mensagens no canal;
 - 2.129. Possuir threads para conversas (organização por tópicos);
 - 2.130. Possuir perfil por usuário com informações como fotos, e-mail e descrição;
 - 2.131. Permitir integrar novos campos de descrição do usuário;
 - 2.132. Permitir geração e exportação da transcrição de mensagens;
 - 2.133. Permitir envio de imagens e captura de telas;
 - 2.134. Permitir o uso de tags;

-
- 2.135. Possibilitar começar o chat em um dispositivo e terminar em outro com total compatibilidade;
 - 2.136. Permitir arrastar e soltar o compartilhamento de arquivos;
 - 2.137. Permitir conversas privadas 1 para 1;
 - 2.138. Permitir mencionar usuários com "@";
 - 2.139. Permitir compartilhamento de tela;
 - 2.140. Possuir emoticons e permitir a adição de novos emoticons;
 - 2.141. Permitir envio de GIFs animados;
 - 2.142. Permitir buscar por texto, links e arquivos;
 - 2.143. Permitir ferramentas de colaboração (como notas compartilhadas);
 - 2.144. Permitir diferentes tipos de notificações;
 - 2.145. Permitir conferências com pelo menos 10 (dez) usuários simultâneos;
 - 2.146. Possuir integrações com soluções que permitam chamada de vídeo;
 - 2.147. Permitir comunicação usando áudio e vídeo;
 - 2.148. Permitir publicação e integração com aplicativos de terceiros em loja de aplicativos;
 - 2.149. Permitir integrações genéricas com bots;
 - 2.150. Possuir integrações com e-mails, tais como: notificações, verificação de e-mail, senhas de usuários e mala direta por configuração de servidor SMTP;
 - 2.151. Permitir enviar e-mail de dentro da plataforma;
 - 2.152. Possuir integração nativa com o Github;
 - 2.153. Possuir integração nativa com o Gitlab;
 - 2.154. Permitir integração com CRM via Webhook para coleta de requisição ao fechar conversa, requisição para mensagens offline, requisição para mensagens do Visitante, requisição para mensagens do agente e requisição ao capturar lead;
 - 2.155. Permitir habilitar o envio de histórico de navegação do visitante na requisição;
 - 2.156. Permitir integração com o Facebook Messenger;
 - 2.157. Possuir uma API que permita integrações com ferramentas internas e de colaboração;
 - 2.158. Permitir integração com Twitter;
 - 2.159. Permitir integrações genéricas com Webhooks;
 - 2.160. Suportar e ser compatível com armazenamento S3;
 - 2.161. Possuir criptografia para chats e arquivos;

-
- 2.162. Permitir que usuários habilitados verifiquem quando informações sobre conversas entre usuários foram requisitadas por auditores;
 - 2.163. Permitir que usuários habilitados tenham acesso a conversas individuais por sala, usuário, data ou mensagem para auditoria;
 - 2.164. Permitir vários fatores de autenticação como e-mail, redes sociais (Google, Facebook, LinkedIn, GitHub, GitLab, Twitter e outros);
 - 2.165. Permitir que administradores habilitem autenticação de dois fatores;
 - 2.166. Permitir integrar com autenticação de dois fatores de terceiros;
 - 2.167. Permitir autenticação por sistemas AD;
 - 2.168. Permitir autenticação por sistemas LDAP;
 - 2.169. Permitir autenticação por sistemas SAML;
 - 2.170. Permitir que conversas sejam encriptadas ponta a ponta;
 - 2.171. Permitir conversas "off-the-record" para usuários autorizados;
 - 2.172. Permitir acesso autorizado ao log do servidor;
 - 2.173. Permitir habilitar e definir os papéis (roles) padrão da lista de membros/usuários;
 - 2.174. Permitir criar papéis específicos;
 - 2.175. Permitir definição granular de permissões de acesso e uso por usuários;
 - 2.176. Permitir que administradores definam políticas específicas para a retenção de mensagens no sistema;
 - 2.177. Permitir que administradores definam políticas específicas para criação de senhas por usuários;
 - 2.178. Possuir política de configuração de senhas fortes;
 - 2.179. Permitir integração com sistema de single sign-on;
 - 2.180. Oferecer documentação abrangente sobre funcionalidades e características da aplicação;
 - 2.181. Ao desativar um usuário o histórico de mensagens deverá ser mantido.

ANEXO 1-B – CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

Previsão de Faturamento Mensal	Parcela Única		Parcela Mensal		Total
	Implantação Rocket.Chat	Capacitação	Licenciamento Rocket.Chat: instância de produção	Licenciamento Rocket.Chat: 2ª instância para homologação e testes	
1					
2	-	-			
3	-	-			
4	-	-			
5	-	-			
6	-	-			
7	-	-			
8	-	-			
9	-	-			
10	-	-			
11	-	-			
12	-	-			
Total					

Consultoria - Banco de Horas	Horas	Valor Hora	Total

VALOR TOTAL	
--------------------	--

Observações sobre o cronograma físico-financeiro:

A) Os valores referentes à implantação e à capacitação são de parcela única e deverão ser lançados apenas na linha referente ao primeiro mês. O valor da capacitação deverá ser lançado na íntegra (ou seja, para as duas turmas);

B) Este Documento prevê até 1.000 licenças para instância de produção, entretanto, a proponente deve estar ciente de que, no início da operação, apenas 200 licenças serão

utilizadas (além das 5 licenças de segunda instância). Quanto à utilização das demais licenças, deverão ocorrer no curso da vigência do contrato. Entretanto, para fins de previsão do faturamento, a coluna das licenças para a instância de produção deverá contemplar os valores para a totalidade de 1.000 licenças.

ANEXO 1-C – MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

Descrição	Quantidade	Meses	Unitário	Total
Serviço de implantação Rocket.Chat	01 unidade	Único		
Licenciamento Rocket.Chat SaaS ENTERPRISE (instância de produção)	até 2.000	12		
Licenciamento Rocket.Chat SaaS ENTERPRISE (segunda instância para homologação e testes)	até 10	12		
Consultoria - Banco de Horas	480 horas	Sob demanda		
Capacitação	32h	Sob demanda		
Total				

OBSERVAÇÕES PERTINENTES:

- 1) Os preços acima são finais e neles estão incluídas todas as despesas concernentes à prestação dos serviços, tais como encargos sociais, transporte, mão de obra, equipamentos, benefícios e despesas indiretas, tributos ou quaisquer outras incidências;
- 2) A presente proposta é válida pelo período de 90 (noventa) dias a contar da data máxima para sua apresentação.

ANEXO 1-D – QUESTIONÁRIO DE DUE DILIGENCE

1. Informações Cadastrais

1.1. Razão social:

1.2. Nome fantasia:

1.3. CNPJ:

1.4. Endereço:

1.5. CEP:

1.6. E-mail:

1.7. Website:

1.8. Telefone:

1.8.1 Telefone 1:

1.8.2 Telefone 2:

1.8.3 Telefone Celular:

1.9. Porte da Empresa:

Microempresa – Faturamento menor ou igual a R\$ 360 mil.

Pequena empresa – Faturamento maior que R\$ 360 mil e menor ou igual a R\$ 4,8 milhões.

Média empresa – Faturamento maior que R\$ 4,8 milhões e menor ou igual a R\$ 300 milhões.

Grande empresa – Faturamento maior que R\$ 300 milhões.

1.10. Ramo principal de atividade da empresa:

Comercial

Industrial

Prestação de Serviço

1.11. Informar número de Empregados:

2. Eixo Gestão

2.1. A empresa possui Código de Ética, Guia de Conduta ou documentos correlatos que descrevem as condutas éticas que devam ser observadas pelos integrantes da Alta Administração, empregados próprios e/ou terceirizados?

Sim

Não

Nota - Requer a apresentação de evidência (s), com o fornecimento de cópia da documentação que suporte a afirmação, ou indique onde os referidos documentos podem ser encontrados no seu website.

2.2. A empresa possui alguma política formal ou programa de responsabilidade empresarial que inclua aspectos ambientais, sociais e de saúde e segurança do colaborador?

Sim

Não

Nota - Requer a apresentação de evidência (s), com o fornecimento de cópia da documentação que suporte a afirmação, ou indique onde os referidos documentos podem ser encontrados no seu website.

2.3. A empresa divulga publicamente relatório anual sobre sua atuação referente aos eixos financeiros, ambientais e sociais?

Sim

Não

Nota - Requer a apresentação de evidência (s), com o fornecimento de cópia da documentação que suporte a afirmação, ou indique onde os referidos documentos podem ser encontrados no seu website.

2.4. Qual o faturamento da empresa nos últimos 3 anos?

2018: _____ 2019: _____ 2020: _____

2.5. A empresa possui algum certificado do sistema gestão? (ISO 9.001, 14.001, 16.001, 27.001, 37.001, OHSAS 18.001, entre outros)?

Sim Não

Nota – Requer a apresentação de evidência (s).

2.6. A empresa promove ações de capacitação do público interno em questões relacionadas a gestão ambiental, diversidade, assédio, direitos humanos, anticorrupção, etc.?

Sim Não

Nota – Requer a apresentação de evidência (s).

3. Eixo Social (Direitos Humanos)

3.1. A empresa possui compromisso formal com os Direitos Humanos?

Sim Não

Nota 1 - Considerar compromissos relacionados: à erradicação do trabalho infantil, erradicação do trabalho forçado ou compulsório, combate à prática de discriminação em todas suas formas, prevenção do assédio moral e do sexual, valorização da diversidade, respeito à livre associação sindical e direito à negociação coletiva.

Nota 2: Requer apresentação de evidência (s).

3.2. A sua empresa responde ou respondeu, nos últimos 3 anos, processo judicial ou administrativo decorrente de práticas envolvendo trabalho forçado ou compulsório e/ou trabalho infantil, em suas próprias operações ou em sua cadeia de suprimentos?

Sim Não

Nota: Se positivo, apresentar evidência (s) com o número do processo e instância.

3.3. A sua empresa responde ou respondeu, nos últimos 3 anos, processo judicial ou administrativo decorrente de práticas envolvendo assédio moral ou sexual e/ou discriminação em suas próprias operações ou em sua cadeia de suprimentos?

Sim Não

Nota: Se positivo, apresentar evidência (s) com o número do processo e instância.

3.4. A sua empresa promove o engajamento do público interno, incluindo trabalhadores terceirizados, no combate a qualquer prática de discriminação em matéria de emprego e ocupação?

Sim Não

Nota - Se positivo, apresentar evidência (s). Considerar iniciativas ou procedimentos relacionados: à seleção e contratação, promoção, acesso a treinamento, sensibilização dos funcionários diretos e trabalhadores terceirizados para o tema.

3.5. A empresa avalia a satisfação dos funcionários e implementa ações de melhoria contínua?

Sim Não

Nota 1 - Em caso de resposta positiva, considerar que pelo menos um dos temas seguintes são atendidos: Clima organizacional (exposição a estresse, ambiente harmônico, cooperação entre funcionários, etc.); Carga de trabalho (horas trabalhadas, metas de produção e outros tipos de demandas); Remuneração compatível com a carga de trabalho; Benefícios.

Nota 2 - Requer apresentação de evidência (s).

3.6. A empresa tem políticas de melhoria da qualidade de vida dos funcionários?

Sim Não

Nota 1 - Em caso de resposta positiva, considerar que pelo menos um dos temas seguintes são atendidos: Incentiva ações para a alimentação saudável, academia, ginástica laboral e outras atividades que promovam o bem estar e uma vida mais saudável (física e psíquica); Conscientiza, informa e estimula seus funcionários quanto a um estilo de vida saudável; Acompanha a situação de seus funcionários quanto a aspectos relacionados à sua qualidade de vida e estrutura programas que incentivem progressos em relação ao tema; Possui programas que incentivem a redução de horas extras e equilíbrio entre carga horária disponível e demanda de trabalho.

Nota 2 - Requer apresentação de evidência (s).

3.7. A empresa busca, por meio de práticas cotidianas, construir um relacionamento com a comunidade local visando seu desenvolvimento?

Sim Não

Nota - Requer a apresentação de evidência (s).

3.8. A empresa tem política de diversidade publicamente disponível que inclua fatores de diversidade como gênero, cor, etnia, orientação sexual, país de origem ou nacionalidade?

Sim Não

Nota - Requer a apresentação de evidência (s).

3.9. Nos quadros da empresa tem mulheres ocupando cargo de gerência e/ou diretoria?

Sim. Quantas? _____ Não

3.10. Nos quadros da empresa tem negros ocupando cargo de gerência e/ou diretoria?

Sim. Quantos? _____ Não

3.11. Na empresa existe diferença na remuneração entre pessoas de gêneros diferentes ocupantes de cargos de gerência e/ou diretoria?

Sim. Percentual médio da diferença _____ Não

3.12. Na empresa, as funcionárias que retornam de licença-maternidade permanecem por no mínimo 12 meses após o retorno?

Sim Não.

3.13. Nos quadros da empresa tem pessoas com deficiência (PcD)?

Sim. Quantas? ____ Não

3.14. A empresa adota medidas visando promover a empregabilidade de pessoas com deficiência (PcD)?

Sim Não

Nota 1 - Considerar uma ou mais das seguintes medidas: investimento em meios de acessibilidade; investimento em tecnologias adequadas para a realização do trabalho; capacitação profissional; sensibilização e conscientização de seus funcionários para a recepção e boa convivência profissional.

Nota 2 - Se positivo, requer a apresentação de evidência (s).

3.15. A empresa disponibiliza plano de saúde para os funcionários?

Sim Não

3.16. Qual o tempo médio de trabalho dos funcionários da empresa?

De 1 a 5 anos

De 5 a 10 anos

Acima 10 anos

4. Eixo Ambiental

4.1. O monitoramento e a mitigação dos riscos socioambientais fazem parte da estratégia da empresa?

Sim Não

4.2. A alta direção patrocina/acompanha as ações/estratégias ambientais?

Sim Não

4.3. A empresa possui licença (s) ambiental (is) para o funcionamento? (Licença de Operação - LO ou equivalente)?

Sim Não Não se aplica

Nota 1 - Caso seja aplicado à atividade da empresa a necessidade da licença ambiental.

Nota 2 - Requer a apresentação de evidência (s).

4.4. A empresa possui passivos ambientais?

Sim Não

4.5. A empresa foi autuada, multada ou notificada nos últimos 10 anos por motivo de crime ou descumprimento da legislação ambiental?

Sim Não

Nota 2: Se positiva apresentar evidência com o número do processo e órgão para verificação.

4.6. A empresa possui procedimentos estruturados para logística reversa, em conformidade com a Lei nº 12.305/2010?

Sim Não Não se aplica

4.7. A empresa possui programa de Coleta seletiva implementado?

Sim Não

Nota - Requer a apresentação de evidência (s).

4.8. A empresa emite relatório de emissão de GEE (Gases do efeito estufa) relacionados a sua atividade?

Sim Não Não se aplica

Nota - Requer a apresentação de evidência (s).

4.9. A empresa possui política ambiental para redução da emissão de GEE (Gases do efeito estufa)?

Sim Não Não se aplica

Nota - Requer a apresentação de evidência (s).

4.10. A empresa tem conhecimento da procedência dos insumos utilizados no seu processo produtivo e/ou prestação de serviço?

Sim Não

4.11. A empresa possui programa de geração distribuída ou faz uso de outra matriz energética além da convencional?

Sim Qual? _____ Não

4.12. A empresa possui ações/metabolos para redução do consumo de energia elétrica e água?

Sim Não

Nota - Requer a apresentação de evidência (s).

5. Eixo Integridade

5.1. Nome, cargo e percentual de participação (quando aplicável) de seus proprietários, sócios controladores, conselheiros e diretores:

Nome	CPF	Cargo	% Participação (quando aplicável)

5.1.1 Percentual de participação societária da sua empresa em outras pessoas jurídicas na condição de controladora, controlada, coligada ou consorciada, bem como a razão social e o CNPJ das mesmas.

Não se aplica

Razão Social	CNPJ	% Participação	Relacionamento Societário

5.2. A empresa ou sociedades controladoras, controladas, coligadas ou consorciadas estão localizadas ou realizam operações comerciais e financeiras nos seguintes locais:

Angola, Argentina, Bolívia, China, Colômbia, Gabão, México, Nigéria, Paraguai, Tanzânia, Venezuela, Ilhas Cayman, Cingapura, Mônaco, Panamá, Ilhas Virgens Britânicas, Nicarágua.

Sim Não

5.3. A sua empresa é membro de alguma iniciativa nacional ou internacional de combate à corrupção?

Sim. Qual? _____ Não

5.4. Algum integrante da Alta Administração¹ ou seus familiares² (até terceiro grau) ocupa ou é candidato a cargo eletivo ou cargo de confiança na administração pública?

Sim Não

5.4.1. Em caso afirmativo, forneça os detalhes abaixo:

Nome	Grau de Parentesco	Nome do Órgão/Entidade	Cargo	Período

¹ Ocupantes de cargo ou membros de colegiados posicionados hierarquicamente acima da linha gerencial média. Ex.: Membros do Conselho de Administração e da Diretoria Executiva, Sócios, Presidente, Vice-presidente, Diretor e/ou Gerente Executivo.

² Primeiro grau: pai, mãe e filhos; Segundo grau: irmãos, avós e netos; Terceiro grau: tios, sobrinhos, bisavós e bisnetos

5.5. Algum integrante da Alta Administração ou seus familiares (até terceiro grau) mantém negócios pessoais ou relacionamento próximo com algum agente público?

Sim Não

5.5.1. Em caso afirmativo, forneça os detalhes abaixo:

Nome	Nome do Órgão/Entidade	Cargo	Grau de Parentesco	Nome do empregado ou membro	Cargo do empregado ou membro

5.6. Algum integrante da Alta Administração é familiar (até terceiro grau) de algum empregado da BB Tecnologia e Serviços que ocupe função gerencial ou de algum membro da Diretoria Executiva ou

Conselho de Administração da BBTS ou de funcionário que trabalhe diretamente com o processo de compra e contratação da BBTS?

Sim Não

5.6.1. Em caso afirmativo, forneça os detalhes abaixo:

Nome	Grau de Parentesco	Nome do empregado ou membro	Cargo do empregado ou membro

5.7. A sua empresa possui regras específicas formalizadas para visitas e demais interações com entes públicos, com foco na Prevenção e Combate à Corrupção?

Sim Não

Nota – Se positivo fornecer evidência (s).

5.8. Algum integrante da Alta Administração da sua empresa já foi preso, acusado, investigado (mesmo que em curso), processado ou condenado por fraude ou corrupção nos últimos 10 anos?

Sim Não

Nota – Se positivo fornecer evidência (s).

5.9. A empresa, controladoras, controladas, coligadas ou consorciadas já foram acusadas, investigadas (mesmo que em curso), processadas ou condenadas por fraude ou corrupção nos últimos 10 anos?

Sim Não

Nota – Se positivo fornecer evidência (s).

5.10. A empresa, controladora, controlada, coligada ou consorciada já entregou, ofertou, autorizou, acordou ou prometeu qualquer tipo de pagamento ou benefício a qualquer autoridade governamental nacional ou estrangeira, para angariar ou manter negócios, ou mesmo obter qualquer vantagem comercial, nos últimos 10 anos?

Sim Não

Nota – Se positivo fornecer evidência (s).

5.11. Algum integrante da Alta Administração, empregado, agente ou terceiro representando a sua empresa já entregou, ofertou, autorizou, acordou ou prometeu qualquer tipo de pagamento ou benefício a qualquer autoridade governamental nacional ou estrangeira, para angariar ou manter negócios, ou mesmo obter qualquer vantagem comercial, nos últimos 10 anos?

Sim Não

Nota – Se positivo fornecer evidência (s).

5.12. A empresa, controladora, controlada, coligada ou consorciada esteve submetida à investigação ou avaliação externa relacionada à fraude e/ou corrupção por algum órgão ou agência, nacional ou internacional (CGU, TCU, TCE, CVM, SEC, PF, etc.) nos últimos 10 anos?

Sim Não

Nota – Se positivo fornecer evidência (s).

5.13. A empresa conhece a legislação anticorrupção a qual está sujeita?

Sim Não

- 5.14. A empresa possui um Programa de Integridade estruturado com o objetivo de detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a administração pública, nacional ou estrangeira?
 Sim Não

Nota 1 - Caso a resposta desta questão seja "Sim", responder às Questões 5.15 e 5.16.

Nota 2 - Requer a apresentação de evidência (s), com o fornecimento de cópia da documentação que suporte a afirmação, ou indique onde os referidos documentos podem ser encontrados no seu website.

- 5.15. A empresa possui uma estrutura hierárquica definida para coordenar e implantar o programa de integridade?
 Sim Não

- 5.16. O Programa de Integridade é revisado periodicamente pela Alta Administração?
 Sim. Qual periodicidade? _____ Não

- 5.17. A empresa possui unidade específica e independente para mapear e analisar os riscos aos quais está exposta e verificar o cumprimento da legislação pelos empregados?
 Sim Não

- 5.18. A empresa possui mapeamento dos riscos de ocorrência de fraude e corrupção?
 Sim Não

- 5.19. A empresa possui medidas para evitar atos de corrupção nas situações de risco identificadas?
 Sim Não

- 5.20. A empresa possui política anticorrupção ou documento equivalente, amplamente distribuída para colaboradores, gestores, diretores e conselheiros?
 Sim Não

Nota - Requer a apresentação de evidência (s), com o fornecimento de cópia da documentação que suporte a afirmação, ou indique onde os referidos documentos podem ser encontrados no seu website.

- 5.21. A empresa possui normativos internos que determinem a proibição de qualquer tipo de pagamento ou benefício a qualquer autoridade governamental nacional ou estrangeira, para obter ou manter negócios ou vantagem comercial?
 Sim Não

Nota - Requer a apresentação de evidência (s), com o fornecimento de cópia da documentação que suporte a afirmação, ou indique onde os referidos documentos podem ser encontrados no seu website.

- 5.22. A empresa possui normativos internos que determinem a proibição ou restrição, quanto ao oferecimento de presentes, brindes e hospitalidade a agentes públicos, clientes e parceiros comerciais?
 Sim Não

Nota - Requer a apresentação de evidência (s), com o fornecimento de cópia da documentação que suporte a afirmação, ou indique onde os referidos documentos podem ser encontrados no seu website.

- 5.23. A empresa possui normativos internos que disponham sobre doação e/ou contribuição a instituições de caridade, programas sociais ou a partidos políticos?
 Sim Não

Nota - Requer a apresentação de evidência (s), com o fornecimento de cópia da documentação que suporte a afirmação, ou indique onde os referidos documentos podem ser encontrados no seu website.

- 5.24. A empresa possui normativos internos de *Due Diligence* para a avaliação da reputação, idoneidade e das práticas de combate à corrupção de terceiros, tais como: fornecedores, distribuidores, agentes, consultores, representantes comerciais e/ou parceiros operacionais?
 Sim Não

Nota - Requer a apresentação de evidência (s), com o fornecimento de cópia da documentação que suporte a afirmação, ou indique onde os referidos documentos podem ser encontrados no seu website.

- 5.25. A empresa conhece os documentos da BB Tecnologia e Serviços, disponibilizados no site www.bbts.com.br, relacionados a Compliance, Ética e Integridade?

Sim Não

<https://www.bbts.com.br/index.php/canal-do-fornecedor-etica-integridade>

5.25.1. Se afirmativo, informar quais documentos disponibilizados pela BBTS (www.bbts.com.br) sua empresa tem conhecimento:

- Política de Relacionamento com Fornecedores
 Código de Ética e Normas de Conduta
 Política de Prevenção e Combate à Corrupção, Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo
 Programa de Compliance

5.26.A empresa oferece e/ou recomenda treinamentos periódicos sobre Integridade e/ou sobre os aspectos da Lei Anticorrupção?

Sim Não

Nota - Requer a apresentação de evidência (s), com o fornecimento de cópia da documentação que suporte a afirmação, ou indique onde os referidos documentos podem ser encontrados no seu *website*.

5.26.1. Se afirmativo, informar para quais públicos a empresa oferece e/ou recomenda treinamentos e fornecer evidências:

Conselheiros Diretores Colaboradores Fornecedores

5.27.A empresa oferece e/ou recomenda treinamentos periódicos sobre o seu Código de Ética, Normas de Conduta?

Sim Não

Nota - Requer a apresentação de evidência (s), com o fornecimento de cópia da documentação que suporte a afirmação, ou indique onde os referidos documentos podem ser encontrados no seu *website*.

5.27.1. Se afirmativo, informar para quais públicos a empresa oferece e/ou recomenda treinamentos e fornecer evidências:

Conselheiros Diretores Colaboradores Fornecedores

5.28.A empresa dá conhecimento e solicita aos empregados, que se relacionam com a BB Tecnologia e Serviços, que respeitem os documentos da BBTS, disponibilizados no site www.bbts.com.br, relacionados a Compliance, Ética e Integridade?

Sim Não

<https://www.bbts.com.br/index.php/canal-do-fornecedor-etica-integridade>

5.29.A empresa possui canal de denúncias relacionado à corrupção e a outros desvios de conduta, abertos e amplamente divulgados a todos os empregados próprios e/ou terceirizados?

Sim Não

Nota 1 - Caso tenha canal de denúncia, responda à Questão 5.30.

Nota 2 - Requer a apresentação de evidência (s), com o fornecimento de cópia da documentação que suporte a afirmação, ou indique onde os referidos documentos podem ser encontrados no seu *website*.

5.30.O canal de denúncia garante o anonimato evitando qualquer tipo de perseguição ou retaliação ao denunciante?

Sim Não

5.31.A empresa possui mecanismos de investigação de indícios de fraude e/ou corrupção e procedimentos que assegurem a interrupção/correção de irregularidade ou infração detectadas e a tempestiva remediação dos danos gerados?

Sim Não

Nota - Requer a apresentação de evidência (s), com o fornecimento de cópia da documentação que suporte a afirmação, ou indique onde os referidos documentos podem ser encontrados no seu *website*.

5.32.A empresa possui normativos internos que disponham sobre o monitoramento da efetividade e da eficiência do programa de integridade anticorrupção da sua empresa?

Sim Não

Nota - Requer a apresentação de evidência (s), com o fornecimento de cópia da documentação que suporte a afirmação, ou indique onde os referidos documentos podem ser encontrados no seu *website*.

5.33.A empresa utiliza os serviços de terceiros, tais como agentes, consultores, representantes comerciais e/ou outros tipos de intermediários, sejam pessoas físicas ou jurídicas, com o objetivo de angariar novos negócios?

Sim Não

5.33.1. Se afirmativo, informar o nome e/ou razão social dos agentes, consultores, representantes comerciais e/ou outros tipos de intermediários, sejam pessoas físicas ou jurídicas

Nome/Razão Social	CPF/CNPJ

5.34.A empresa realiza avaliação prévia de requisito de integridade, para mitigar o risco de estabelecer relação de negócios com fornecedores, parceiros e demais terceiros, eventualmente envolvidos em ato de corrupção?

Sim Não

Nota - Requer a apresentação de evidência (s).

5.35.A empresa divulga o seu programa de integridade aos seus fornecedores, distribuidores, representantes comerciais, intermediários e/ou outros tipos de parceiros de negócios?

Sim Não

5.36.A empresa solicita que seus fornecedores, distribuidores, representantes comerciais, intermediários e/ou outros tipos de parceiros de negócios declarem pleno conhecimento sobre os principais aspectos do seu programa de integridade?

Sim Não

Nota - Requer a apresentação de evidência (s).

5.37.Nos contratos firmados há previsão de cláusulas que obrigue a contraparte a respeitar

- Programa de Integridade
- Código de Ética/Norma de Conduta
- Lei 12.846/2013 – Lei Anticorrupção

Nota 1 - Requer a apresentação de evidência (s), com o fornecimento de cópia da documentação que suporte a afirmação, ou indique onde os referidos documentos podem ser encontrados no seu *website*.

Nota 2 – Pode ser marcado mais de uma alternativa

6. Declaração de veracidade das informações

6.1.Declaro e atesto para os devidos fins que este formulário foi preenchido por pessoa com poderes outorgados para representar a empresa e que as informações fornecidas acima, bem como os documentos disponibilizados são verdadeiros e não ocultaram quaisquer dados. Se em algum momento as informações ou documentos apresentados neste questionário não representarem mais a realidade, comprometemo-nos a comunicar imediatamente à BB Tecnologia e Serviços.

Local e data:

Assinatura:

Nome por extenso:

Cargo:

ANEXO 1-E – PARÂMETRO ATIVIDADES ATUAIS

DEPARTAMENTO 1:

- Atividade: atendimentos relacionados a cobrança extrajudicial de dívidas, englobando atendimento ativo/receptivo, humano e chatbot.
- Comunicação: atendimento externo de usuários inadimplentes e adimplentes de usuários de clientes da BBTS.
- Tipos de agente: funcionários do quadro próprio da BBTS e terceirizados: gerente, supervisão, qualidade e atendentes.
- Tipos de atendimento: Ativo e Receptivo.
- Envio de arquivos: envio de PDF.
- Volume médio de agentes por dia: 80, podendo chegar a 260 com previsão de expansão até 350.
- Pontos críticos: sigilo da informação, necessidade de realizar identificação positiva com o cliente, guarda e recuperação das conversas, disponibilidade 24 horas/dia, monitoramento dos atendimentos, segregação dos atendimentos exclusivos chatbot ou transferência para atendimento humano (sendo necessário acompanhar as métricas dos dois atendimentos separadamente), integração com o CRM próprio da BBTS, necessidade de Opt-in dos clientes para atendimento ativo.

DEPARTAMENTO 2:

- Atividade: atendimentos relacionados a suporte técnico aos atendimentos de equipamentos utilizados nos clientes da BBTS, englobando atendimento humano e bot.
- Comunicação: atendimento interno aos técnicos BBTS que fazem atendimento aos equipamentos utilizados nos clientes. Comunicação realizada por pessoas e bot somente através do WhatsApp (atualmente) e somente através do Teams (futuramente).
- Tipos de agente: funcionários do quadro próprio da BBTS: Técnicos, Técnicos especialistas, Analistas e Gerentes de grupo.
- Volume médio de agentes por dia: 70, podendo chegar a 140 com previsão de expansão.

DEPARTAMENTO 3:

- Atividade: suporte aos gerentes e funcionários das agências dos clientes da BBTS nos tratamentos diários das indisponibilidades de seus terminais e no esclarecimento de dúvidas em relação a procedimentos diversos relacionados a TAA e TOP. Atendimento Humanizado e automatizado.
- Comunicação: atendimento externo de gerentes e funcionários das agências dos clientes da BBTS via whatsapp e, futuramente, via plataforma do cliente.
- Tipos de agente: funcionários do quadro próprio da BBTS: gerente, técnico (atendimento), suporte e qualidade.
- Tipos de atendimento: receptivo e ativo.
- Envio de arquivos: envio de PDF e imagens nos atendimentos humanizados.
- Pontos críticos: necessidade de realizar identificação positiva com o cliente; restrição de assuntos monetários e informações sigilosas; necessidade de opt-in dos clientes para atuação ativa do bot; controle das informações enviadas pelo bot, como previsão de atendimento; disponibilidade do bot 24h; monitoramento dos atendimentos e métricas humanizadas e automatizadas; integração com sistema do cliente e bases da BBTS para abertura de chamados internos.
- Volume médio de agentes por dia: 45, podendo chegar a 90 com previsão de expansão.

Obs.: os departamentos atuam de forma segregada e deverão ter departamentos separados quando da solicitação das licenças.