

Em atendimento à
Lei Geral de Proteção
de Dados Pessoais -
13.709/2018, foram
tarjados os dados
pessoais constantes
neste contrato.

BB Tecnologia e Serviços

CONTRATO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

DGCO nº 00009/2024
OC nº 194715

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DECORRENTE DA LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 2023/78 REALIZADA EM CONFORMIDADE COM A LEI Nº 13.303, DE 30.06.2016, E 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, QUE ENTRE SI FAZEM NESTA E MELHOR FORMA DE DIREITO, DE UM LADO A **BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.**, EMPRESA COM SEDE EM BRASÍLIA/DF, INSCRITA NO CADASTRO NACIONAL DA PESSOA JURÍDICA SOB O NÚMERO 42.318.949/0013-18, ADIANTE DENOMINADA **CONTRATANTE**, REPRESENTADA PELO(S) ADMINISTRADOR(ES) NO FINAL QUALIFICADO(S) E, DO OUTRO LADO, A EMPRESA **EXTREME DIGITAL CONSULTORIA E REPRESENTACOES LTDA**, CNPJ: 14.139.773/0005-91, LOCALIZADA NA Q SHN QUADRA 1, S/N, CONJ A BLOCO A LOJA 01 EDIF LEQUARTIER HOTEL, ASA NORTE, BRASÍLIA-DF, CEP: 70.701-010, NESTE ATO REPRESENTADA NA FORMA DE SEUS ATOS CONSTITUTIVOS PELO(S) SEU(S), REPRESENTANTE(S) LEGAL(IS) AO FINAL QUALIFICADO(S) E ASSINADO(S), ADIANTE DENOMINADA **CONTRATADA**, CONSOANTE AS CLÁUSULAS ABAIXO. **A MINUTA-PADRÃO DO PRESENTE CONTRATO FOI APROVADA PELOS PARECERES JURÍDICOS Nº 602/2020 DE 01.11.2020, Nº 1166/2022 de 06.02.2022, 1423/2022 DE 10.07.2022 E Nº 1698/2022 DE 09.11.2022.**

OBJETO

CLÁUSULA PRIMEIRA - O presente contrato tem por objeto o fornecimento de soluções de tecnologia Rocket.Chat, de acordo com as condições e especificações mínimas exigidas no Documento nº 1, no Edital e conforme proposta comercial de 21/12/2023, obrigando-se a **CONTRATADA** a realizar as tarefas constantes do Documento nº 1 deste contrato.

Parágrafo Primeiro - Os serviços serão prestados diretamente pela **CONTRATADA**, vedada a cessão, transferência ou subcontratação, total ou parcial, exceto se previstas neste contrato.

Parágrafo Segundo - O presente contrato poderá ser alterado nas hipóteses elencadas no art. 127 do Regulamento de Licitações e Contratos da BB Tecnologia e Serviços S.A., disponibilizado no site www.bbts.com.br, desde que acordado entre as partes.

Parágrafo Terceiro – Em havendo necessidade de acréscimos ao contrato, o novo valor total pactuado não poderá ultrapassar em 25% (vinte e cinco por cento) o valor total inicial atualizado do contrato.

Parágrafo Quarto - Entende-se como **VALOR TOTAL INICIAL ATUALIZADO**, o valor total inicial do contrato acrescido de eventual reequilíbrio e das repactuações porventura concedidas, desconsiderando os acréscimos ou supressões realizadas.

Contrato – Serviços sem Cessão de Mão de Obra

VIGÊNCIA E RESCISÃO

CLÁUSULA SEGUNDA - A vigência deste contrato é de 12 meses, contada da assinatura do contrato por todos os signatários, prorrogável até 60 meses.

Parágrafo Primeiro - Os serviços deverão ser iniciados na forma definida no Documento nº 1.

Parágrafo Segundo – Constituem motivos, dentre outros, para a rescisão contratual:

- a. Não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;
- b. Cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações, projetos e prazos;
- c. Lentidão do seu cumprimento, levando a CONTRATANTE a comprovar a impossibilidade da conclusão do serviço no prazo estipulado;
- d. Atraso injustificado no início do serviço;
- e. Paralisação do serviço, sem justa causa e prévia comunicação à CONTRATANTE. Neste caso, a CONTRATADA responderá por eventual aumento de custos daí decorrentes e por perdas e danos que a CONTRATANTE, como consequência, venha a sofrer;
- f. Subcontratação total ou parcial do seu objeto, associação da CONTRATADA com outrem, cessão ou transferência, total ou parcial, bem como fusão, cisão ou incorporação, não admitidas no edital e no contrato;
- g. Desatendimento das determinações regulares da CONTRATANTE, decorrentes do acompanhamento e fiscalização do contrato;
- h. Cometimento reiterado de faltas na execução do serviço;
- i. Decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;
- j. Dissolução da sociedade ou o falecimento do contratado;
- k. Alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa, que prejudique a execução do contrato;
- l. Razões de interesse da CONTRATANTE, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e exaradas no processo a que se refere o contrato;
- m. A ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato.
- n. Não apresentar comprovante de garantia na forma da Cláusula Sétima para o cumprimento das obrigações contratuais;
- o. Utilizar a CONTRATADA, em benefício próprio ou de terceiros informações sigilosas às quais tenha acesso por força de suas atribuições contratuais;
- p. Deixar de comprovar os requisitos de habilitação, inclusive os que são avaliados nos documentos fiscais federais, o relativo aos débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho e o relativo ao FGTS dos seus empregados;
- q. Vier a ser declarada inidônea pela União;
- r. Vier a ser atingida por protesto de título, execução fiscal ou outros fatos que

comprometam a sua capacidade econômico-financeira;

- s. Praticar atos lesivos, devidamente comprovados à Administração Pública, Nacional ou Estrangeira, nos termos da Lei nº 12.846/2013.

Parágrafo Terceiro – A rescisão deste contrato poderá ocorrer também nas seguintes hipóteses:

- a. Administrativamente, a qualquer tempo, por ato unilateral e escrito do CONTRATANTE, nas seguintes situações:
 - i. Não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;
 - ii. Cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações, projetos e prazos;
 - iii. Lentidão do seu cumprimento, levando o CONTRATANTE a comprovar a impossibilidade da conclusão do serviço nos prazos estipulados;
 - iv. Atraso injustificado no início do serviço;
 - v. Paralisação do serviço, sem justa causa e prévia comunicação ao CONTRATANTE;
 - vi. Subcontratação total ou parcial do seu objeto, associação da CONTRATADA com outrem, cessão ou transferência, total ou parcial, bem como fusão, cisão ou incorporação, não admitidas no edital e no contrato;
 - vii. Cometimento reiterado de faltas na execução do serviço;
 - viii. Decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;
 - ix. Dissolução da sociedade ou o falecimento do CONTRATADO;
 - x. Razões de interesse do CONTRATANTE, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e exaradas no dossiê do Contrato;
 - xi. Abandono do serviço, assim considerado, para os efeitos contratuais, a paralisação imotivada dos serviços;
 - xii. A ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato.
- b. Amigavelmente, formalizada em autorização escrita e fundamentada do CONTRATANTE, mediante aviso prévio, por escrito, com antecedência mínima de 90 (noventa) dias ou de prazo menor, a ser negociado pelas partes à época da rescisão;
- c. Judicialmente, nos termos da legislação.

Parágrafo Quarto – Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, observado o rito estabelecido no Regulamento de Licitações e Contratos da BB Tecnologia e Serviços S.A..

Parágrafo Quinto – As responsabilidades imputadas à CONTRATADA, por prejuízos decorrentes de ações delitivas perpetradas contra a CONTRATANTE, não cessam com a rescisão do contrato.

Parágrafo Sexto – A rescisão acarretará, de imediato:

- a. Execução da garantia, para ressarcimento, à CONTRATANTE, dos valores das multas aplicadas ou de quaisquer outras quantias ou indenizações a ele devidas;
- b. Retenção dos créditos decorrentes do contrato, até o limite dos prejuízos causados à CONTRATANTE.

PREÇO

CLÁUSULA TERCEIRA - A CONTRATANTE pagará à CONTRATADA pela prestação dos serviços objeto deste contrato para o período de 12 meses o valor total estimado de até **R\$ 2.505.342,40**, preço apurado conforme metodologia de cálculo constante do Demonstrativo de Orçamento de Custos - Documento nº 2, que integra este contrato.

CLÁUSULA QUARTA - Nos valores fixados na cláusula acima, estão incluídas todas as despesas necessárias à plena execução dos serviços, tais como de pessoal, de administração e todos os encargos (obrigações sociais, impostos, taxas, etc.) incidentes sobre o serviço.

CLÁUSULA QUINTA - O preço estipulado do licenciamento mensal e dos serviços especializados poderão ser repactuados 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.

Parágrafo Primeiro - Será admitida a repactuação dos preços dos serviços contratados, desde que seja observado o interregno mínimo de um ano.

Parágrafo Segundo - O disposto nesta cláusula não impede a eventual concessão de reequilíbrio contratual, na forma do § 6º do art. 81 da Lei 13.303/16.

PAGAMENTO

CLÁUSULA SEXTA - A nota fiscal/fatura deverá:

- a) Conter o número da Ordem de Compra, número do DGCO do Contrato, o objeto contratual e o mês da prestação dos serviços;
- b) Conter agência e número da conta corrente;
- c) Conter o endereço onde os serviços foram efetivamente prestados;
- d) Conter no corpo da nota fiscal o item de serviço conforme indicado na Lei 116/2003, quando couber;
- e) Nos casos de dedução da base de cálculo do ISSQN ou INSS, deverá ser incluído no corpo da nota fiscal o valor dos itens/materiais aplicados na prestação de serviço;

- f) 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 a prestação de serviços nos municípios em que o documento é exigido;
- g) Deverá também ser informado de maneira clara, no caso de empresas não domiciliadas no local da prestação de serviço, número referente ao cadastramento de prestador de outro Município (CPOM), cadastro de empresa não estabelecida (CENE), ou similar, de acordo com exigência legal determinada pelos Municípios.
- h) Nas localidades que exigem cadastramento de prestador de outro Município (CPOM), cadastro de empresa não estabelecida (CENE) ou similar de empresas não domiciliadas nas mesmas, a CONTRATADA deverá apresentar na NF-e o número do cadastro referente ao serviço prestado, ou na impossibilidade, anexar declaração formal fornecida pelo site da prefeitura.

Parágrafo Primeiro - O pagamento será creditado 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, acompanhado do Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica, relativo à prestação de serviços nos municípios em que o documento é exigido.

Parágrafo Segundo - Constatando a CONTRATANTE qualquer divergência ou irregularidade na nota fiscal/fatura ou recibo de prestação de serviços, esta será devolvida à CONTRATADA em, no máximo, 2 (dois) dias úteis a contar da apresentação, acompanhada das informações correspondentes às irregularidades verificadas, para as devidas correções. Caso até o dia ajustado para o pagamento, a Nota Fiscal não tenha sido atestada pela CONTRATANTE, na forma ajustada neste contrato, por culpa da CONTRATADA, o prazo para pagamento será prorrogado para até 07 (sete) dias úteis após o ateste pela CONTRATANTE.

Parágrafo Terceiro - A CONTRATANTE efetuará a retenção e o recolhimento de tributos, quando a legislação assim exigir.

Parágrafo Quarto - A CONTRATADA que se declarar amparada por isenção de tributos, nos moldes tratados pela Instrução Normativa RFB nº 1234/12, da Receita Federal em que não ocorra a incidência ou alíquota zero, deve informar esta condição no documento fiscal, inclusive o enquadramento legal, apresentando as declarações pertinentes, conforme modelos contidos na mencionada Instrução Normativa.

GARANTIA

CLÁUSULA SÉTIMA - A CONTRATADA entregará à CONTRATANTE comprovante de garantia, em uma das modalidades previstas no Art. 70 da Lei 13.303/2016, no valor de R\$ 125.267,12, correspondente a 5% (cinco por cento) do valor deste contrato, como forma de garantir a perfeita execução de seu objeto.

Parágrafo Primeiro - A garantia deverá ser enviada através do e-mail contratos@bbts.com.br, no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos contados da data de assinatura do contrato, prorrogável por mais 10 (dez) dias, mediante aceitação pela CONTRATANTE de justificativa encaminhada pela CONTRATADA.

Parágrafo Segundo - A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa na forma da Cláusula Vigésima Sexta do contrato.

Parágrafo Terceiro - A modalidade de garantia escolhida deverá ser válida durante todo o período de vigência contratual e, se solicitada, a via original deverá ser entregue no seguinte endereço: SEPN Comércio Residencial Norte 508 - Asa Norte, Brasília - DF, 70740-543.

Parágrafo Quarto - No caso de opção pelo seguro garantia e nas hipóteses de concessão de repactuação retroativa, o fornecedor deverá apresentar endosso à apólice original com efeitos retroativos, a fim de que o valor assegurado reflita o valor do contrato atualizado, inclusive no tempo.

Parágrafo Quinto - A garantia constituída na forma do parágrafo acima é provisória, de modo que a CONTRATADA pode, a qualquer tempo, substituí-la por quaisquer das modalidades de garantia previstas no Art. 70 da Lei 13.303/2016.

Parágrafo Sexto – Quanto às modalidades de garantia:

a) A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da CONTRATANTE, preferencialmente, na Caixa Econômica Federal, em conta específica, com correção monetária.

b) Em caso de fiança bancária, deverão constar no instrumento, os seguintes requisitos:

i) Ser emitida por instituição financeira idônea, devidamente autorizada a funcionar no Brasil, que, em nome da CONTRATADA, garante a plena execução contratual e responde diretamente por eventuais danos que possam ser causados na execução contratual;

ii) Prazo de validade correspondente a 90 (noventa) dias após o período de vigência do Contrato;

iii) Registro no Cartório de Títulos e Documentos, conforme exigido no Artigo 129 da Lei nº 6015/73 (Lei de Registros Públicos);

iv) Expressa afirmação do fiador de que, como devedor solidário e principal pagador, fará o pagamento ao CONTRATANTE, independentemente de interpelação judicial, caso o afiançado não cumpra suas obrigações;

v) Declaração da instituição financeira de que a carta fiança é concedida em conformidade com o disposto no art. 34 da Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, nos termos do Artigo Segundo da Resolução CMN nº 2.325, de 1996, do Conselho Monetário Nacional;

vi) Expressa renúncia do fiador ao benefício de ordem e aos direitos previstos nos Artigos 827 e 838 do Código Civil; e vii) Cláusula que assegure a atualização do valor afiançado.

c) Não será aceita fiança bancária que não atenda aos requisitos estabelecidos.

d) Em se tratando de seguro-garantia a apólice deverá indicar:

i) CONTRATANTE como beneficiário; e

ii) Que o seguro garante o fiel cumprimento das obrigações assumidas pela CONTRATADA, no instrumento contratual, até o valor da garantia fixado na apólice;

iv) Conter cláusula adicional que traga a exigência de manifestação da SEGURADORA em até 48 (quarenta e oito) horas a contar de sua comunicação, quando houver necessidade de alterações contratuais não previamente estabelecidas no Contrato, sob pena de configurar anuência tácita às alterações pretendidas.

v) Não será aceita apólice que contenha cláusulas contrárias aos interesses da CONTRATANTE.

Parágrafo Sétimo - O número do contrato garantido e/ou assegurado deverá constar dos instrumentos de garantia ou seguro a serem apresentados pelo garantidor e/ou segurador.

Parágrafo Oitavo - Quando da abertura de processos para eventual aplicação de penalidade, a Gestão de Contratos da CONTRATANTE deverá comunicar o fato à seguradora e/ou fiadora paralelamente às comunicações de solicitação de defesa prévia à CONTRATADA bem como as decisões finais de 1ª e última instância administrativa.

Parágrafo Nono - O garantidor não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado pela CONTRATANTE com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à CONTRATADA.

Parágrafo Décimo - Havendo majoração do preço contratado, a CONTRATANTE deverá solicitar formalmente à CONTRATADA a integralização da garantia, limitada a 5% (cinco por cento) do novo preço. No caso de supressão, a alteração na garantia para adequação ao novo valor ocorrerá mediante solicitação expressa da CONTRATADA, respeitado o percentual de 5% (cinco por cento) do novo preço contratado.

Parágrafo Décimo Primeiro - A garantia responderá pelo fiel cumprimento das disposições do contrato, ficando a CONTRATANTE autorizado a executá-la para cobrir multas, indenizações ou pagamento de qualquer obrigação, inclusive em caso de rescisão.

Parágrafo Décimo Segundo - Utilizada a garantia, a CONTRATADA obriga-se a integralizá-la no prazo de 5 (cinco) dias úteis contado da data em que for notificada formalmente pela CONTRATANTE.

Parágrafo Décimo Terceiro - O valor da garantia somente será liberado à CONTRATADA quando do término ou rescisão do contrato, desde que não possua dívida inadimplida com a CONTRATANTE e mediante expressa autorização deste.

Parágrafo Décimo Quarto - A garantia a ser apresentada responderá pelo cumprimento das obrigações da CONTRATADA eventualmente inadimplidas na vigência deste Contrato e da garantia, e não serão aceitas se o garantidor limitar o exercício do direito de execução ou cobrança ao prazo de vigência da garantia.

CLÁUSULAS GERAIS

CLÁUSULA OITAVA - Para realização dos serviços ajustados, a CONTRATADA designará empregados de seu quadro, especializados e devidamente credenciados, assumindo total responsabilidade pelo controle de frequência, disciplina e pelo cumprimento de todas as obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias, inclusive as decorrentes de acidentes, indenizações, multas, seguros, pagamentos a fornecedores diretos, normas de saúde pública e regulamentadoras do trabalho, assim como pelo cumprimento de todas as demais obrigações atinentes ao presente contrato.

Parágrafo Primeiro - A inadimplência da CONTRATADA, com referência aos encargos mencionados nesta cláusula, não transfere à CONTRATANTE a responsabilidade por seu

pagamento. Caso venha a CONTRATANTE a satisfazê-los ser-lhe-á assegurado direito de regresso, sendo os valores pagos atualizados financeiramente, desde a data em que tiverem sido pagos pela CONTRATANTE até aquela em que ocorrer o ressarcimento pela CONTRATADA.

Parágrafo Segundo - A CONTRATANTE poderá exigir, a qualquer momento, a comprovação do cumprimento das obrigações mencionadas no "caput" desta cláusula.

Parágrafo Terceiro - A CONTRATADA se obriga a substituir, mediante solicitação formal e a critério da CONTRATANTE, quaisquer de seus empregados designados para executar as tarefas pertinentes a este contrato, que não esteja correspondendo aos padrões estabelecidos pela CONTRATANTE. A CONTRATADA terá o prazo de 48 (quarenta e oito) horas, a contar da data da solicitação, para proceder à troca, sob pena de multa.

Parágrafo Quarto - Será de inteira responsabilidade da CONTRATADA o cumprimento das normas regulamentares da "Segurança e Medicina do Trabalho" cabíveis, bem como, se for o caso, a obrigação de organizar "Comissão Interna de Prevenção de Acidentes - CIPA."

Parágrafo Quinto - O não cumprimento das obrigações mencionadas no *caput* desta cláusula ensejará a instauração de processo administrativo em desfavor da CONTRATADA para aplicação das penalidades previstas por este instrumento contratual, sem prejuízo de eventual rescisão do contrato.

CLÁUSULA NONA - A CONTRATADA se compromete a fornecer, por escrito e mediante solicitação da CONTRATANTE, relatório sobre os serviços prestados, acatando sugestões motivadas, visando corrigir possíveis falhas e melhor atender às necessidades da CONTRATANTE.

CLÁUSULA DÉCIMA - A CONTRATADA se obriga a manter, durante a vigência do contrato, todas as condições de habilitação exigidas na licitação. Assume, ainda, a obrigação de apresentar, no término do prazo de validade de cada um, os seguintes documentos:

- a) Prova de regularidade com a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão Unificada, expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil - RFB e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional - PGFN, referente a todos os tributos federais e à Dívida Ativa da União - DAU, por elas administrados, inclusive contribuições previdenciárias;
- b) Prova de regularidade perante o FGTS - Fundo de Garantia do Tempo de Serviço, mediante apresentação do CRF - Certificado de Regularidade de Fundo de Garantia, fornecido pela Caixa Econômica Federal;

Parágrafo Primeiro - A CONTRATADA estará dispensada de apresentar os documentos de que trata as alíneas "a" e "b" acima, caso seja possível, à CONTRATANTE, verificar a regularidade da situação da CONTRATADA por meio de consulta on-line ao SICAF.

Parágrafo Segundo - Se a CONTRATADA estiver desobrigada da apresentação de quaisquer documentos solicitados nesta cláusula deverá comprovar esta condição por meio de certificado expedido por órgão competente ou legislação em vigor.

Parágrafo Terceiro - Além dos documentos relacionados no *caput* desta cláusula, a CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE os seguintes documentos:

- a) Anualmente: balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, acompanhado do demonstrativo das contas de lucros e prejuízos que comprovem possuir a CONTRATADA boa situação financeira

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - A CONTRATADA declara e obriga-se a:

- a) Exercer suas atividades em conformidade com a legislação vigente;
- b) Não se utilizar direta ou indiretamente, por meio de seus fornecedores de produtos e serviços, de trabalho ilegal e/ou análogo ao escravo;
- c) Não empregar direta ou indiretamente, por meio de seus fornecedores de produtos e serviços, menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, insalubre ou perigoso;
- d) Não empregar direta ou indiretamente, por meio de seus fornecedores de produtos e serviços, menor de 16 (dezesesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, e, neste caso, o trabalho não poderá ser perigoso ou insalubre, ocorrer em horário noturno e/ou de modo a não permitir a frequência escolar;
- e) Não se utilizar de práticas de discriminação negativa e limitativas para o acesso e manutenção do emprego, tais como por motivo de sexo, origem, raça, cor, condição física, religião, estado civil, idade, situação familiar, estado gravídico etc.;
- f) Proteger e preservar o meio ambiente, prevenindo práticas danosas e executando seus serviços em observância à legislação vigente, principalmente no que se refere aos crimes ambientais;
- g) Observar e cumprir as disposições contidas na Lei 12.846/2013, incluindo, mas não se limitando a, não se utilizar de práticas corruptas e/ou antiéticas visando obter ou dar vantagem indevida, de forma direta ou indireta, perante a CONTRATANTE.

Parágrafo Único - A CONTRATADA declara que o seu quadro societário não é integrado por atual ou ex-agente da CONTRATANTE, que tenha sido dispensado, exonerado, destituído, demitido ou aposentado no período de 6 (seis) meses da data da respectiva desvinculação com a administração pública, ou de parentes dos mesmos, em até terceiro grau.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – A contratada (e suas coligadas), no âmbito deste contrato, declara(m) e se compromete(m) a:

- a) Adotar boas práticas de preservação ambiental, protegendo o meio ambiente, prevenindo práticas danosas e executando seus serviços em observância à legislação vigente, principalmente no que se refere aos crimes ambientais.
- b) Não constar, esta empresa e seus sócios-diretores, em listas oficiais por infringir as regulamentações pertinentes a valores socioambientais, bem como não contratar pessoas físicas ou jurídicas, dentro de sua cadeia produtiva, que constem de tais listas;
- c) Repudiar condutas que possam caracterizar assédio de qualquer natureza.
- d) Combater práticas de exploração sexual de crianças e adolescentes.
- e) Respeitar à Declaração Universal dos Direitos Humanos combatendo à discriminação em todas as suas formas.
- f) Reconhecer, aceitar e valorizar a diversidade do conjunto de pessoas que compõem a empresa.

- g) Obedecer e fazer com que seus empregados, representantes e fornecedores obedeçam a toda legislação, normas e regulamentos aplicáveis à condução dos projetos sociais.
- h) Respeitar à livre associação sindical e direito à negociação coletiva.
- i) Cumprir a legislação trabalhista e previdenciária.
- j) Disseminar práticas de responsabilidade socioambiental na cadeia de fornecedores.
- k) Criar ou reforçar, bem como manter, todas as ações e procedimentos necessários para que as pessoas que integram as suas estruturas da empresa conheçam as leis a que estão vinculadas, em especial art. 299 do Código Penal Brasileiro, artigo 5º da Lei 12.846/2013 e art. 90 da Lei 8.666/1993 e art. 1º da Lei 9.613/1998, ao atuarem em seu nome ou em seu benefício, para que possam cumpri-las integralmente, especialmente, na condição de fornecedor de bens e serviços para a CONTRATANTE;
- l) Vedar que qualquer pessoa ou organização que atue em seu nome ou em seu benefício prometa, ofereça, comprometa-se a dar qualquer tipo de vantagem indevida, de forma direta ou indireta, a qualquer empregado da CONTRATANTE, ou a qualquer pessoa ou empresa em nome da CONTRATANTE.
- m) Não financiar, custear, patrocinar ou subvencionar a prática dos atos ilícitos;
- n) Proibir ou reforçar a proibição de que qualquer pessoa ou organização que aja em seu nome, seja como representante, agente, mandatária ou sob qualquer outro vínculo, utilize qualquer meio imoral ou antiético nos relacionamentos com empregados da CONTRATANTE;
- o) Não fraudar, tampouco manipular o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a CONTRATANTE e não criar pessoa jurídica de modo fraudulento ou irregular para celebrar contrato administrativo;
- p) Apoiar e colaborar com a CONTRATANTE e demais órgãos, entidades ou agentes públicos em qualquer apuração de suspeita de irregularidades e/ou violação da lei, refletidos nesta declaração, sempre em estrito respeito à legislação vigente.
- q) E, ainda, declara que:
 - i. Tem ciência e se obriga a cumprir integralmente a Lei nº 12.846/2013, observados os atos considerados lesivos à administração pública relacionados no artigo 5º do respectivo normativo legal e a responsabilização e aplicação administrativa e civil que é atribuída à pessoa jurídica em razão do seu cometimento;
 - ii. O conteúdo da proposta apresentada não foi informado ou discutido com ou recebido de qualquer outro participante do presente certame, por qualquer meio ou por qualquer pessoa antes da abertura oficial das propostas;
 - iii. Tem ciência de que, conforme disposto no artigo 30 da Lei 12.846/2013, não se afasta o processo de responsabilização e aplicação das penalidades decorrentes de:
 - I – ato de improbidade administrativa nos termos da Lei 8.429, de junho de 1992; e,
 - II – atos ilícitos alcançados pela Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, ou outras normas de licitações e contratos da administração pública, inclusive no tocante ao Regime Diferenciado de Contratações Públicas – RDC instituído pela Lei 12.462, de 4 de agosto de 2011. III – Atos que configurem prática de lavagem ou ocultação de bens direitos e valores alcançados pela Lei nº 9.613/1998.

- iv. Que o descumprimento das alíneas "k" a "p" ensejará penalidades de acordo com o art. 299 do Código Penal Brasileiro, artigo 5º da Lei 12.846/2013 e art. 90 da Lei 8.666/1993.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - Os serviços objeto deste contrato serão fiscalizados por representantes ou comissão de representantes da CONTRATANTE, que terão a atribuição de prestar orientações gerais e exercer o controle e a fiscalização da execução contratual. As orientações serão prestadas diretamente ao preposto da CONTRATADA, designado por ocasião da assinatura do presente contrato.

Parágrafo Único - A ação da fiscalização não exonera a CONTRATADA de cumprir as obrigações contratuais assumidas neste contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - Qualquer reclamação sobre a inexecução ou deficiente execução dos serviços ora contratados, deverá ser feita pela CONTRATANTE à CONTRATADA, por escrito, podendo ser entregue mediante protocolo - Aviso de Recebimento (AR) ou por outros meios com confirmação de recebimento. O não atendimento aos termos da reclamação a que alude esta cláusula, dentro de 5 (cinco) dias úteis a contar da data da entrega da reclamação, facultará a rescisão contratual, sem prejuízo do disposto na Cláusula Décima Quinta e da aplicação das penalidades estabelecidas neste contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - A CONTRATADA responderá pecuniariamente por danos e/ou prejuízos que forem causados à CONTRATANTE, ou a terceiros, decorrentes de falha dos serviços ora contratados, inclusive os motivados por greves ou atos dolosos de seus empregados. Assume a CONTRATADA, nesse caso, a obrigação de efetuar a respectiva indenização até o 5º (quinto) dia útil após a comunicação, que lhe deverá ser feita por escrito.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - A CONTRATADA se obriga a informar à CONTRATANTE, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, qualquer alteração social ou modificação da finalidade ou da estrutura da empresa.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - Na hipótese de fusão, cisão, incorporação ou associação da CONTRATADA com outrem, a CONTRATANTE reserva-se o direito de rescindir o contrato, ou continuar sua execução com a empresa resultante da alteração social.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - É vedado à CONTRATADA caucionar ou utilizar o presente contrato como garantia para qualquer operação financeira.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - A CONTRATADA não poderá utilizar o nome da CONTRATANTE, ou sua qualidade de CONTRATADA em quaisquer atividades de divulgação empresarial, como, por exemplo, em cartões de visitas, anúncios diversos, impressos etc., sob pena de imediata rescisão do presente contrato, independentemente de aviso ou interpelação judicial ou extrajudicial, sem prejuízo da responsabilidade da CONTRATADA.

CLÁUSULA VIGÉSIMA - A não utilização, pelas partes, de qualquer dos direitos assegurados neste contrato, ou na lei em geral, não implica em novação, não devendo ser

interpretada como desistência de ações futuras. Todos os meios postos a disposição neste contrato são cumulativos e não alternativos, inclusive com relação a dispositivos legais.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - São assegurados à CONTRATANTE todos os direitos e faculdades previstos na Lei nº 8.078, de 11.09.1990 (Código de Defesa do Consumidor).

CONFIDENCIALIDADE E SIGILO

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA- A CONTRATADA se compromete a manter sigilo e confidencialidade absoluto sobre as atividades decorrentes da execução dos serviços e sobre as informações a que venha a ter acesso por força da execução deste contrato, no que se refere a não divulgação, integral ou parcial, por qualquer forma, das informações ou dos documentos a eles relativos e decorrentes da execução dos serviços.

Parágrafo Único - Durante a execução deste contrato, a CONTRATADA dará acesso, em tempo hábil, às informações, processos, serviços e/ou suas instalações à CONTRATANTE.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA - A CONTRATADA, por seus dirigentes, prepostos ou empregados, compromete-se, mesmo após o término do presente contrato, a manter completa confidencialidade e sigilo sobre quaisquer dados ou informações obtidas em razão do presente contrato, reconhecendo que não poderão ser divulgados ou fornecidos a terceiros, salvo com expressa autorização, por escrito, da CONTRATANTE.

Parágrafo Único - A CONTRATADA será responsável, civil e criminalmente, por quaisquer danos causados a CONTRATANTE e/ou terceiros em virtude da quebra da confidencialidade e sigilo a que estão obrigadas.

SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA - Os atos praticados pela CONTRATADA, prejudiciais à execução do contrato, sujeitam-na às seguintes sanções:

- a) advertência;
- b) multa;
- c) suspensão temporária do direito de licitar e contratar com a CONTRATANTE, por período não superior a 2 (dois) anos;

Parágrafo Primeiro – Nenhuma sanção será aplicada sem o devido processo, observadas as normas do Regulamento de Licitações e Contratos da BB Tecnologia e Serviços S.A.

Parágrafo Segundo - A aplicação das penalidades ocorrerá após defesa prévia do interessado, no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar da intimação do ato.

Parágrafo Terceiro - No caso de aplicação de multa por inexecução total ou parcial do Contrato e suspensão temporária, caberá apresentação de recurso no prazo de 2 (dois) dias úteis a contar da intimação do ato.

Parágrafo Quarto - Nos prazos de defesa prévia e recurso, será aberta vista do processo aos INTERESSADOS.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA - Ressalvados os casos fortuitos ou de força maior e aqueles que não acarretem prejuízos para a CONTRATANTE, a advertência poderá ser aplicada quando ocorrer execução insatisfatória ou pequenos transtornos ao desenvolvimento deste Contrato, desde que sua gravidade não recomende a aplicação da suspensão temporária, impedimento ou declaração de inidoneidade.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA - A CONTRATANTE poderá aplicar multa à CONTRATADA nas situações, condições e percentuais indicados a seguir:

Parágrafo Primeiro – Em caso de atraso na apresentação ou integralização da garantia de execução contratual, será aplicada multa de: 0,5% (zero vírgula cinco por cento) sobre o valor total da garantia, por dia útil de atraso, até o limite de 10% (dez por cento);

Parágrafo Segundo – Multa de até 20% (vinte por cento) do valor da nota fiscal/fatura do objeto contratado, nas seguintes situações:

- a) Inexecução total ou parcial do contrato;
- b) Apresentação de documentos falsos ou falsificados;
- c) Atraso, injustificado, na execução/conclusão dos serviços, contrariando o disposto no contrato;
- d) Irregularidades que ensejem a rescisão contratual;
- e) Condenação definitiva por praticar fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- f) Prática de atos ilícitos visando prejudicar a execução do contrato;
- g) Prática de atos ilícitos que demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a CONTRATANTE;
- h) Inadimplemento, por parte da CONTRATADA, de obrigações trabalhistas e previdenciárias devidas aos seus empregados;
- i) Descumprimento das obrigações deste Contrato, especialmente aquelas relativas às características dos serviços, previstas no Documento nº 1 deste Contrato.

Parágrafo Terceiro - Em caso de reincidência, o valor da multa estipulada no parágrafo anterior desta cláusula será elevado em 1% (um por cento) a cada reincidência, até o limite de 30% (trinta por cento) do valor da nota fiscal/fatura do objeto contratado.

Parágrafo Quarto - A multa poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções, não terá caráter compensatório, e a sua cobrança não isentará a CONTRATADA da obrigação de indenizar eventuais perdas e danos.

Parágrafo Quinto - A multa aplicada à CONTRATADA e os prejuízos por ela causados à CONTRATANTE serão deduzidos de qualquer crédito a ela devido, cobrados diretamente ou judicialmente.

Parágrafo Sexto - A CONTRATADA desde logo autoriza a CONTRATANTE a descontar dos valores por ele devidos o montante das multas a ela aplicadas.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA - A suspensão temporária poderá ser aplicada quando ocorrer:

- a) Apresentação de documentos falsos ou falsificados;
- b) Reincidência de execução insatisfatória dos serviços contratados;
- c) Atraso, injustificado, na execução/conclusão dos serviços, contrariando o disposto no contrato;
- d) Reincidência na aplicação das penalidades de advertência ou multa;
- e) Irregularidades que ensejem a rescisão contratual;
- f) Condenação definitiva por praticar, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- g) Prática de atos ilícitos visando prejudicar a execução do contrato;
- h) Prática de atos ilícitos que demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a CONTRATANTE;
- i) Inadimplemento, por parte da CONTRATADA, de obrigações trabalhistas e previdenciárias devidas aos seus empregados;
- j) Descumprimento das obrigações deste Contrato, especialmente aquelas relativas às características dos serviços, previstas no Documento nº 1 deste Contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA OITAVA - Adicionalmente, a CONTRATADA declara ter ciência de que as disposições contidas na Lei nº 12.846/2013 e na Lei nº 9.613/1998 se aplicam ao presente contrato, conforme o disposto nas Cláusulas Décima Primeira e Décima Segunda deste contrato.

CÓDIGO DE ÉTICA E NORMAS DE CONDUTA

CLÁUSULA VIGÉSIMA NONA - A CONTRATADA declara conhecer e corroborar com os princípios constantes no Código de Ética e Normas de Conduta da CONTRATANTE, disponível na Internet no endereço <http://www.bbts.com.br>.

POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES

CLÁUSULA TRIGÉSIMA - A CONTRATADA declara conhecer e corroborar com as diretrizes constantes na Política de Relacionamento com fornecedores da CONTRATANTE, disponível na Internet no endereço <http://www.bbts.com.br>.

DA DECLARAÇÃO E GARANTIA ANTICORRUPÇÃO

CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMEIRA - A CONTRATADA declara neste ato que está ciente, conhece e entende os termos da Lei Anticorrupção nº 12.846/2013 e, por si e por seus administradores, diretores, funcionários e agentes, bem como seus sócios que venham a agir em seu nome, se obriga a abster-se de qualquer atividade que constitua violação das disposições dos termos da lei mencionada.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA - Para a execução deste contrato, nenhuma das partes poderá se oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto através de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não

financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção sob as leis de qualquer país, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste contrato, ou de outra forma que não relacionada a este contrato, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma

CLÁUSULA TRIGÉSIMA TERCEIRA - A CONTRATADA compromete-se a praticar a governança corporativa de modo a dar efetividade ao cumprimento das obrigações contratuais em observância à legislação aplicável com ênfase nos princípios, normas e práticas de Integridade estabelecidos no Programa de Compliance da BBTS, disponível na Internet no endereço <http://www.bbts.com.br>.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATANTE recomenda à CONTRATADA a implantação de Programa de Integridade, caso essa ainda não possua.

Parágrafo Segundo – No caso de subcontratação, a CONTRATADA compromete-se a fazer constar nos instrumentos contratuais firmados com as empresas subcontratadas as condições estabelecidas nesta cláusula.

POLÍTICA DE PREVENÇÃO E COMBATE À LAVAGEM DE DINHEIRO, AO FINANCIAMENTO DO TERRORISMO E AO FINANCIAMENTO DA PROLIFERAÇÃO DE ARMAS DE DESTRUIÇÃO EM MASSA

CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUARTA - A CONTRATADA declara conhecer e corroborar com as diretrizes constantes na Política de Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro, ao Financiamento do Terrorismo e ao Financiamento da Proliferação de Armas de Destruição em Massa da CONTRATANTE, disponível na Internet no endereço <http://www.bbts.com.br>, e, também, que divulga tais diretrizes a seus funcionários alocados na execução do objeto deste contrato.

AUDITAGEM

CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUINTA - A CONTRATADA declara também concordar com a possibilidade de realização de auditorias por parte da CONTRATANTE visando verificar o cumprimento das cláusulas contratuais e o comprometimento com o seu Código de Ética e Normas de Conduta e Programa de Compliance, devendo o escopo da auditoria ser definido e avaliado mediante os riscos do contrato.

MATRIZ DE RISCOS

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEXTA - Tendo como premissa a obtenção do melhor custo contratual, mediante a alocação de riscos à parte com maior capacidade para geri-los e absorvê-los, a CONTRATANTE e a CONTRATADA identificam os riscos decorrentes desta relação e, sem prejuízo de outras previsões contratuais, estabelecem os respectivos responsáveis na Matriz de Risco constante do **Documento nº 1** deste Contrato.

Parágrafo Único - É vedada a celebração de aditivos decorrentes de eventos supervenientes alocados, na matriz de riscos, como de responsabilidade da CONTRATADA.

DUE DILIGENCE

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SÉTIMA - Quando solicitada pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá preencher, assinar e encaminhar o FQ415-042 - Questionário de *Due Diligence* com as devidas evidências, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, contados da solicitação do envio do documento, observando que a entrega do questionário respondido é fato determinante para a assinatura de contrato e seus respectivos aditamentos.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA OITAVA – Fica a CONTRATADA ciente de que, a critério da CONTRATANTE, poderá ser efetuado o *Background Check* (Análise Reputacional).

BOAS PRÁTICAS

CLÁUSULA TRIGÉSIMA NONA – A contratada (e suas coligadas ou as consorciadas), no âmbito deste contrato, como boas práticas, declara(m) aperfeiçoar continuamente seus produtos e serviços.

PREPOSTOS

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA – As partes nomeiam, neste ato, para representá-la no cumprimento deste Contrato, os seus funcionários:

Pela CONTRATANTE

Nome: Fábio Machado de Miranda

Cargo: COO

E-mail: [REDACTED]

Telefone: [REDACTED]

Pela CONTRATADA

Nome: Kelle de Jesus Assunção

Cargo: Assessor Master

E-mail: [REDACTED]

Telefone: [REDACTED]

PRIVACIDADE, PROTEÇÃO E TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA PRIMEIRA – As partes declaram conhecer e cumprir as leis vigentes envolvendo proteção de dados pessoais, em especial a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), comprometendo-se a limitar eventual uso de dados pessoais, inclusive de seus representantes, somente para execução do objeto e/ou cumprimento de obrigações acessórias deste contrato, abstendo-se de utilizá-los em proveito próprio ou alheio, para fins comerciais ou quaisquer outros, ressalvadas as hipóteses em que o tratamento seja necessário para o cumprimento legal e regulatório ou exercício regular de direitos.

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA SEGUNDA - Os termos utilizados neste contrato apresentam os mesmos significados do Art. 5º da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD).

DOS AGENTES DE TRATAMENTO DE DADOS

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA TERCEIRA – As partes reconhecem que no âmbito do Objeto e/ou em obrigações acessórias deste Contrato poderão tratar dados pessoais, inclusive de seus Representantes, na categoria de **Controladores dos Dados**, considerados individualmente em relação aos tratamentos que realizarem, conforme seus próprios e individuais critérios de gestão, restringindo-se à(s) condição(s) e finalidade(s) estabelecidas neste Contrato.

Parágrafo Único - Cada parte Controladora será individualmente responsável pela licitude e legitimidade dos tratamentos de dados pessoais por si executada.

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA QUARTA – Não será permitido o uso de Dados Pessoais no estabelecimento e/ou no ambiente de TI da CONTRATADA para quaisquer outras finalidades que não a necessidade de viabilizar a execução dos serviços que compõem o objeto e/ou obrigações acessórias deste Contrato, salvo se forem para cumprimento de obrigação legal e/ou regulatória e/ou exercício regular de direitos, observada a legislação vigente.

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA QUINTA – As partes garantem que os Dados Pessoais tratados em seus estabelecimentos e/ou ambientes de TI, não serão tratados por terceiros não autorizados.

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA SEXTA – A atuação de eventuais terceiros, que realizarem tratamento de dados pessoais em nome de uma das partes, no âmbito deste Contrato, deverá ser precedida por acordo formal das partes, além de se comprometer em observar critérios aderentes aos estabelecidos neste Contrato, em especial quanto à privacidade dos titulares dos dados, quanto à segurança, confidencialidade e sigilo dos dados e quanto à limitação de uso para atender somente as finalidades especificadas neste Contrato.

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA SÉTIMA – Nos casos em que terceiros autorizados deixarem de cumprir ou não cumprirem a obrigação de tratar adequadamente os dados, com base nos termos e critérios estabelecidos neste Contrato, a parte que mantiver o vínculo jurídico com o referido terceiro será responsável pelo cumprimento das obrigações perante a outra parte, respondendo ainda por eventuais danos e prejuízos que venham ocorrer em virtude do não cumprimento.

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA OITAVA – As partes reconhecem e declaram que eventuais tratamentos realizados no âmbito deste Contrato são independentes em relação aos tratamentos realizados em razão de eventual outra relação comercial, contratual ou pessoal existente com os titulares dos dados e, de nenhuma forma, limita, restringe, anula ou impede os tratamentos decorrentes de outras relações mantidas pelas partes com os titulares dos dados.

DA TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA NONA – Para dados pessoais que eventualmente venham ser processados ou armazenados fora do território nacional, as partes e/ou terceiros autorizados, deverão respeitar a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), no que tange ao disposto sobre Transferência Internacional de Dados.

CLÁUSULA QUINQUAGÉSIMA – As partes deverão assegurar que seus eventuais terceiros autorizados, localizados e/ou que prestem serviços no exterior, que envolvam uso de dados pessoais (armazenamento, suporte ou qualquer outro tratamento), disponham de proteções equivalentes às previstas neste Contrato.

CLÁUSULA QUINQUAGÉSIMA PRIMEIRA – Cada parte será responsável em razão dos tratamentos de dados pessoais realizados por seus terceiros autorizados no exterior e, quando for o caso, pelo ressarcimento dos danos causados à outra parte por esses terceiros autorizados.

DAS OBRIGAÇÕES SOBRE DADOS PESSOAIS

CLÁUSULA QUINQUAGÉSIMA SEGUNDA – Na qualidade de Controladores dos Dados, as partes se comprometem com os seguintes termos:

- (a) Responder, em relação as suas bases de dados próprias e aos tratamentos realizados, as consultas de titulares, da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e/ou demais autoridades competentes sobre tratamentos de dados pessoais.
- (b) Encaminhar respostas em prazo razoável, de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e/ou conforme normatizado e/ou determinado pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), aos titulares dos dados e somente em relação aos tratamentos realizados como Controlador dos Dados, por si ou por quaisquer dos seus terceiros autorizados, no âmbito deste Contrato, esclarecendo que os demais tratamentos realizados pela outra parte Controladora deverão ser solicitados diretamente a ela.
- (c) Fornecer à outra parte assistência razoável no cumprimento de qualquer solicitação de acesso do titular dos Dados, e a garantir o cumprimento de suas obrigações previstas na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) com relação à segurança, notificações de incidentes de dados pessoais, avaliações de impacto e consultas com autoridades ou órgãos de supervisão.
- (d) Manter registros e informações precisas para demonstrar sua conformidade com as obrigações assumidas no presente Contrato.
- (e) Manter canal disponível para que o titular de dados possa registrar solicitações, com base na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).
- (f) Indicar à outra parte o setor responsável ou a pessoa natural responsável por conduzir as discussões sobre Dados Pessoais.
- (g) Efetuar o controle de acesso de seus prepostos e terceiros autorizados em sua estrutura física e/ou ambiente computacional.

DAS MEDIDAS DE PROTEÇÃO E FISCALIZAÇÃO

CLÁUSULA QUINQUAGÉSIMA TERCEIRA – As partes declaram que adotam medidas técnicas, administrativas e de segurança aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação, difusão ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

CLÁUSULA QUINQUAGÉSIMA QUARTA – Havendo transferência e/ou compartilhamento de dados pessoais entre as partes, ambas deverão dispor de mecanismos ou canais seguros que garantam a confidencialidade, integridade e disponibilidade durante todo o ciclo de vida das informações.

CLÁUSULA QUINQUAGÉSIMA QUINTA – Cada parte permitirá a execução de auditorias pela outra parte e/ou terceiro autorizado por ela indicado, mediante notificação prévia, disponibilizando, sempre que for solicitado, todas as informações necessárias para demonstrar o pleno cumprimento das obrigações previstas neste Contrato, assim como acerca do cumprimento à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

DO TÉRMINO DO TRATAMENTO DE DADOS

CLÁUSULA QUINQUAGÉSIMA SEXTA – Por ocasião do término do tratamento ou em virtude do encerramento deste Contrato, a CONTRATADA deverá anonimizar ou eliminar, de forma definitiva e permanente, no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, os dados pessoais compartilhados pelo CONTRATANTE com a CONTRATADA, ressalvadas as hipóteses em que os dados sejam necessários para cumprimento de obrigação legal ou regulatória.

DAS NOTIFICAÇÕES OFICIAIS E DE INCIDENTES

CLÁUSULA QUINQUAGÉSIMA SÉTIMA – Caso uma das partes receba uma ordem judicial, administrativa ou qualquer comunicação oficial que determine o fornecimento ou divulgação de dados pessoais tratados no âmbito deste Contrato, a parte notificada deverá comunicar a outra parte, em até 2 (dois) dias úteis após o recebimento da notificação, de forma a oportunizar-lhe a adoção de medidas legais para mitigar ou minimizar os efeitos decorrentes da respectiva divulgação.

CLÁUSULA QUINQUAGÉSIMA OITAVA – Caso ocorra incidente que envolva violação de dados pessoais, tratados no âmbito deste Contrato, a parte envolvida deverá notificar a outra parte no prazo de até 2 (dois) dias úteis, a contar do momento em que tomarem conhecimento do incidente, na qual constará:

- (a) data e hora do incidente;
- (b) data e hora em que a parte tomou ciência do incidente;
- (c) relação dos tipos de dados afetados pelo incidente;
- (d) número de titulares de dados afetados (volumetria do incidente) e, se possível, a relação destes titulares de dados; e
- (e) descrição das possíveis consequências do incidente.

Parágrafo Único - Caso, no momento da notificação, a parte notificante não possua todas as informações indicadas anteriormente, a notificante indicará as informações que já disponha e, posteriormente, as partes definirão os demais conteúdos necessários.

CLÁUSULA QUINQUAGÉSIMA NONA – São obrigações da parte que figurar como Controlador dos dados pessoais afetados pelo incidente:

- (a) Notificar os titulares de dados afetados, quando couber, mediante texto previamente aprovado pelas partes;
- (b) Notificar a autoridade competente, quando couber, mediante texto previamente aprovado pelas partes; e
- (c) Adotar um plano de ação que pondere os fatores que levaram ao incidente e implementar medidas que assegurem sua não reincidência.

CLÁUSULA SEXAGÉSIMA – Uma parte não poderá fazer qualquer anúncio, comunicado ou admissão pública sobre o incidente que faça referência à outra parte, aos titulares, cliente e/ou usuários, representantes, afiliadas, sem o consentimento prévio por escrito desta outra parte.

DA RESPONSABILIZAÇÃO POR DANOS NO TRATAMENTO DE DADOS

CLÁUSULA SEXAGÉSIMA PRIMEIRA – Cada parte é única responsável pelo correto e seguro processamento e/ou armazenamento de eventuais dados pessoais por ela realizado para fins de execução dos serviços e/ou obrigações acessórias do presente Contrato em seus sistemas eletrônicos e/ou de terceiros autorizados.

CLÁUSULA SEXAGÉSIMA SEGUNDA – Cada parte é responsável pelos danos comprovadamente causados aos titulares dos dados e/ou terceiros pela violação do presente Contrato e da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), bem como em relação às sanções e penalidades aplicadas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e/ou demais autoridades competentes, na medida e limite de suas atribuições no âmbito deste Contrato e relação aos tratamentos realizados na qualidade de Controladora dos dados.

CLÁUSULA SEXAGÉSIMA TERCEIRA – A parte responsável deverá indenizar a parte não responsável em razão de perdas incorridas e comprovadas, decorrentes ou relacionadas à violação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), inclusive praticadas por seus representantes e/ou terceiros autorizados.

DA COMUNICAÇÃO ENTRE OS ENCARREGADOS PELOS DADOS

CLÁUSULA SEXAGÉSIMA QUARTA – A comunicação entre as partes, em assuntos relacionados a proteção de dados pessoais, privacidade dos titulares dos dados, notificações oficiais e de incidentes, se dará através do Encarregado de cada uma das partes, que seguem nomeados a seguir, sendo certo que eventuais alterações nas pessoas indicadas deverão ser comunicadas a outra parte, por e-mail, tão logo sejam efetuadas:

Encarregada pelos dados do CONTRATANTE: Tatiana Lima Rosa de Oliveira

E-mail: [REDACTED]

Endereço: [REDACTED]

Telefone: [REDACTED]

Encarregado pelos dados da CONTRATADA:

E-mail: [REDACTED]

Endereço: [REDACTED]

Telefone: [REDACTED]

DAS ALTERAÇÕES LEGAIS E REGULATÓRIAS SOBRE DADOS

CLÁUSULA SEXAGÉSIMA QUINTA – Se quaisquer alterações na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e regulamentos ou recomendações da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) resultarem em descumprimento legal ou regulatório, acerca dos tratamentos de dados pessoais realizados no âmbito deste contrato, as partes deverão empenhar seus melhores esforços, em tempo razoável, para remediar tal descumprimento.

CLÁUSULA SEXAGÉSIMA SEXTA – As partes acordam que, caso as disposições do Contrato venham necessitar de alterações em decorrência de mudanças legais ou regulatórias posteriores, as partes formalizarão o competente aditivo.

DISPOSIÇÕES FINAIS

CLÁUSULA SEXAGÉSIMA SÉTIMA - Fazem parte integrante deste contrato, independente de transcrição, todas as disposições do instrumento convocatório da Licitação referido no preâmbulo, bem como aquelas constantes da Carta-Proposta apresentada, prevalecendo, onde houver conflito, as disposições deste contrato.

CLÁUSULA SEXAGÉSIMA OITAVA - As partes elegem o foro da Comarca de Brasília para dirimir qualquer questão oriunda deste contrato, com exclusão de qualquer outro por mais privilegiado que se apresente.

E, por se acharem justas e contratadas, assinam as partes o presente instrumento.

INDICAÇÃO DOS SIGNATÁRIOS:

CONTRATANTE: BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.

Nome: Simone Chaves de Paula Leite

Cargo: Gerente Executiva

CPF: [REDACTED]

Nome: Alfredo Tertuliano de Carvalho

Cargo: Diretor

CPF: [REDACTED]

CONTRATADA: EXTREME DIGITAL CONSULTORIA E REPRESENTACOES LTDA

Nome: Fábio Machado de Miranda

Cargo: COO

CPF: [REDACTED]

DOCUMENTO Nº 1 DO CONTRATO

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

1. Objeto:

- 1.1. Contratação de empresa especializada para fornecimento de soluções de tecnologia Rocket.Chat, contemplando:
- 1.1.1. Serviços de implantação Rocket.Chat;
- 1.1.2. Licenciamento ENTERPRISE, na modalidade SaaS (Software como Serviço), contemplando toda a infraestrutura de TI em nuvem necessária para disponibilização da solução (suporte *Mission Critical*);
- 1.1.3. Serviços especializados Rocket.Chat; e
- 1.1.4. 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 - suporte <i>Mission Critical</i> (instância de produção)	até 400	Pagamento proporcional, a partir da disponibilização das licenças para o ambiente SaaS. 200 licenças para entrega imediata e mais 200 licenças sob demanda, totalizando até 400 licenças.
3	Licenciamento Rocket.Chat SaaS ENTERPRISE - suporte <i>Mission Critical</i> (segunda instância para homologação e testes)	até 10	Pagamento a partir da disponibilização das licenças para o ambiente SaaS. 5 licenças para entrega imediata e mais 5 licenças sob demanda, totalizando até 10 licenças.
4	Serviços especializados Rocket.Chat	até 1.200 UST	UST (Unidade de Serviço Técnico) sob demanda, pagamento quando utilizado pela CONTRATANTE.
5	Capacitação	2	Capacitação para até 20 pessoas, em duas turmas, mínimo de 32hs (16hs por turma).

- 1.2. Deverão ser fornecidas até 400 (quatrocentas) licenças Rocket.Chat SaaS ENTERPRISE, item 2, sendo:
- 1.2.1. As 200 (duzentas) licenças para uso imediato;
- 1.2.2. Mais 200 licenças sob demanda. 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. Mais 5 (cinco) licenças sob demanda. 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 assessoria técnica 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-premisses;

- 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 assessoria técnica), 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 assessoria técnica), 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. 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 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.

3. Condições de Entrega:

- 3.1. A CONTRATADA deverá implementar os seguintes ambientes:
- 3.1.1. **Ambiente de produção:** ambiente de execução da solução e suas plenas funcionalidades;
- 3.1.2. **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.

- 3.2. O ambiente de Homologação deverá permitir a virtualização de todas as funções, fluxos, e regras de negócio ativadas no ambiente de Produção;
- 3.3. A CONTRATADA deverá manter este ambiente sempre atualizado de maneira idêntica ao ambiente de produção, nas mesmas versões de software, correções etc.;
- 3.4. 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.
- 3.5. Solução de gerência de uso dos recursos deverá:
 - 3.5.1. Fornecer todas as informações de uso dos recursos contratados visando administração das capacidades solicitadas pela CONTRATANTE;
 - 3.5.2. Ser implementado com a funcionalidade e registro dos recursos solicitados, dos ativos, dos que estão em uso e como estão sendo usados;
 - 3.5.3. Implementar relatórios de picos de uso.
- 3.6. 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;
- 3.7. Fornecer manual da ferramenta em língua portuguesa (manual original ou guias de usuário).

4. Informações de Faturamento:

- 4.1. CNPJ de faturamento: 42.318.949/0013-18.
- 4.2. Endereço de faturamento: SEPN, QD 508 Conj. C, Lote 07 – Asa Norte, Brasília, DF – CEP: 70740543.
- 4.3. Inscrição Estadual: 0732200700203.

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

- 5.1. 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;

- 5.2. 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

- 5.3. 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;
- 5.4. 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;
- 5.5. A CONTRATANTE validará o Plano de Implantação em até 10 (dez) dias corridos após a sua protocolização;
- 5.6. O Plano de implantação dos produtos fornecidos deverá conter de forma detalhada:
- 5.6.1. Plano de migração a ser executado pela CONTRATRADA do ambiente Rocket.Chat COMMUNITY, on-premise da CONTRATANTE, para o ambiente Rocket.Chat SaaS ENTERPRISE:
- 5.6.1.1. Detalhamento da abordagem e riscos para a migração do ambiente Rocket.Chat COMMUNITY da CONTRATANTE para o Rocket.Chat SaaS ENTERPRISE;
- 5.6.1.2. 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;

- 5.6.1.3. Volumetria para migração: aproximadamente 15GB de dados (conversas, metadados, logs etc.) e 100 GB de arquivos anexos (fotos, documentos etc.).
- 5.6.2. 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;
- 5.6.3. 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:
 - 5.6.3.1. Otimização inicial da plataforma para o bom funcionamento do ambiente;
 - 5.6.3.2. Melhores práticas para configurações e parametrizações da solução para operação do atendimento da CONTRATANTE:
 - 5.6.3.2.1. Configurações dos Departamentos;
 - 5.6.3.2.2. Configurações dos perfis de acesso;
 - 5.6.3.2.3. Configurações das filas;
 - 5.6.3.2.4. Roteamentos e automatização;
 - 5.6.3.2.5. Supervisão dos operadores;
 - 5.6.3.2.6. Configuração dos relatórios iniciais da plataforma relacionado a gestão dos operadores e métricas de uso relacionadas ao atendimento.
- 5.6.4. Descrição das atividades e etapas do processo de implantação pela CONTRATADA, detalhando as opções de configuração adotadas;
- 5.6.5. Rotinas de backup e restore de todos os equipamentos parametrizados pela CONTRATADA;
- 5.6.6. 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);
- 5.6.7. Plano de Testes a ser realizado pela CONTRATADA, visando verificar de forma objetiva e prática o funcionamento da solução;
- 5.6.8. Procedimentos para abertura e atendimento aos chamados para início do serviço de suporte técnico pela CONTRATADA;
- 5.6.9. Cronograma de instalação, configuração, testes e ativação.
- 5.7. A CONTRATADA deverá executar o plano de implantação aprovado pela CONTRATANTE;

- 5.8. A CONTRATANTE poderá realizar, conforme seu critério, reuniões técnicas e gerenciais com a CONTRATADA para alinhamento de expectativas e para definição/revisão de configurações;
- 5.9. A CONTRATANTE poderá determinar alterações no Plano de Implantação e/ou em seu cronograma;
- 5.10. Conforme critério da CONTRATANTE, as atividades necessárias à implantação poderão ser agendadas para os finais de semana e/ou fora do horário comercial;
- 5.11. 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;
- 5.12. A conclusão da implantação da solução pela CONTRATADA deverá ocorrer em 15 (quinze) dias corridos após a validação do Plano de Implantação pela CONTRATANTE;
- 5.13. 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;
- 5.14. Após a conclusão da implantação, a CONTRATANTE emitirá Ordem de Serviço (OS) para distribuição da solução em produção e fornecimento das licenças;
- 5.15. 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;
- 5.16. 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;
- 5.17. 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;

- 5.18. Em função do modelo desta contratação, baseada em UST, as horas do técnico mencionadas no item anterior não poderão utilizar Banco de Horas e nem Horas Extras;
- 5.19. A CONTRATADA, durante a atividade de operação assistida, deverá emitir relatório técnico identificando e diagnosticando as falhas que ocorrerem;
- 5.20. A CONTRATADA, durante a atividade de operação assistida, deverá propor e tomar ações necessárias para a prevenção da repetição das falhas que ocorrerem;
- 5.21. 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.

6. Condições de Aceite:

- 6.1. **Do procedimento de recebimento dos serviços de implantação e do fornecimento de licenças:**
 - 6.1.1. 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;
 - 6.1.2. 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;
 - 6.1.3. 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;
 - 6.1.4. O mesmo procedimento será observado para o recebimento das licenças contratadas;

- 6.1.5. Não sendo solucionadas as pendências apontadas pela CONTRATANTE, a CONTRATADA ficará sujeita as penalidades constantes neste Documento;
- 6.1.6. O recebimento do serviço dar-se-á uma vez verificado o atendimento integral das especificações contratadas, mediante termo de recebimento, firmado pela fiscalização, conforme modelo sugerido no **DOCUMENTO B – TERMO DE ACEITE**.
- 6.2. **Serviços Especializados na solução Rocket.Chat:**
- 6.2.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE Unidade de Serviço Técnico (UST) especializado para Catálogo de Atividades de Serviços, para atender solicitações de atividades de desenvolvimento/customizações (corretivas, desenvolvimento, manutenção e demais atividades que sejam necessárias para que cada projeto utilize ao máximo o potencial dos softwares/subscrições contratados). Serão prestados na modalidade “sob demanda”, sendo executadas somente se, e quando, efetivamente demandadas e formalmente autorizadas pela CONTRATANTE, a partir da formalização do **DOCUMENTO C – ORDEM DE FORNECIMENTO**;
- 6.2.2. A CONTRATADA deverá fornecer serviços especializados da solução Rocket.Chat.
- 6.2.3. As demandas serão solicitadas e controladas por Ordens de Serviços emitidas e autorizadas conforme necessidade da CONTRATANTE, a partir da formalização do **DOCUMENTO C – ORDEM DE FORNECIMENTO**, não tendo características uniformes ao longo do período, sendo quitadas apenas as que forem devidamente concluídas pela CONTRATADA e aprovadas pela CONTRATANTE.
- 6.2.4. As Ordens de Serviço contemplarão, no mínimo, os seguintes campos de informações:
- 6.2.4.1. Data da emissão;
 - 6.2.4.2. Escopo;
 - 6.2.4.3. Tempo;
 - 6.2.4.4. Valor estimado;
 - 6.2.4.5. Prazo de entrega planejado/requerido;
 - 6.2.4.6. Descrição das atividades e serviços;
 - 6.2.4.7. Local de execução (se excepcionalmente diferente do padrão);
 - 6.2.4.8. Entregáveis;
 - 6.2.4.9. Quantidade de UTS;

- 6.2.4.10. Fator de supressão ou glosa;
- 6.2.4.11. Equipe responsável pela fiscalização e entrega do serviço.
- 6.2.5. O rol de atividades a serem desempenhadas pela CONTRATADA será definido por meio da edição de Catálogo de Serviços pelo CONTRATANTE, conforme consta no **DOCUMENTO D – CATÁLOGO DE SERVIÇOS**, prevendo-se que:
- 6.2.5.1. Considerando a abrangência e a dinâmica da evolução da tecnologia da informação aliada à necessidade de melhoria contínua da qualidade dos produtos e dos processos de TI, o Catálogo de Serviços inicialmente elaborado não será um rol exaustivo de todas as atividades e artefatos que comporão os Serviços Especializados;
- 6.2.5.2. Caso haja necessidade de execução de atividade não contemplada inicialmente, ela deverá ser catalogada utilizando o critério de similaridade com as atividades previstas, bem como documentada e incluída no catálogo;
- 6.2.5.3. As atividades que não estiverem contempladas no Catálogo de Serviços inicial deverão ser realizadas caso haja compatibilidade com o objeto deste Documento;
- 6.2.5.4. Os serviços especializados compreendem (não necessariamente nesta ordem): organização, planejamento, desenvolvimento, integração, levantamento de requisitos implantação, parametrização, apoio ao gerenciamento, execução, operação e monitoramento continuado do ambiente de tecnologia da informação, e de atividades inerentes às soluções Rocket.chat.
- 6.2.6. Os serviços deverão ser executados, preferencialmente, de forma remota (online), nos dias úteis, de segunda à sexta feira, das 8 às 17 horas.
- 6.2.7. Na prestação dos serviços a CONTRATADA deverá utilizar profissionais com capacitação adequada para o desenvolvimento das tarefas relacionadas no catálogo de serviços:
- 6.2.8. Dentro de cada ordem de serviço, conforme o **DOCUMENTO C – ORDEM DE FORNECIMENTO**, deverá constar as seguintes informações:
- 6.2.8.1. Atividade do catálogo de serviços especializados correspondente;
- 6.2.8.2. Quantidade de UST que suportem as atividades;
- 6.2.8.3. Estimativa de prazo e valor para execução da Ordem de Serviço;
- 6.2.8.4. Cronograma de execução; e
- 6.2.8.5. Plano de trabalho.
- 6.2.8.6. A CONTRATANTE deverá realizar a validação das informações e autorizar a emissão da Ordem de Serviço à CONTRATADA.

- 6.2.9. O quantitativo de UST necessários à execução de cada item da Ordem de Serviço será definido entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE, considerando-se que:
- 6.2.9.1. A UST corresponde a 01 (uma) hora da execução de atividades de serviços de suporte técnico especializado, conforme requisitos descritos neste Documento;
- 6.2.9.2. Para tanto e com fins de cálculo do valor da UST, deverão ser considerados os níveis de complexidade da tabela a seguir:

ITEM	COMPLEXIDADE	FATOR
1	Baixa	1,00
2	Média	1,25
3	Alta	1,50

- 6.2.10. O pagamento sobre os serviços executados ocorrerá com base nas Unidades de Serviço Técnico (UST) realizadas e de acordo com a Ordem de Serviço aprovada pelo fiscal do contrato;
- 6.2.11. A CONTRATANTE não se obriga a consumir todo o quantitativo de Unidade de Serviço Técnico (UST) de serviço especializado da CONTRATADA e pagará somente pelo quantitativo de Unidade de Serviço Técnico (UST) vinculados aos entregáveis que forem concluídos, entregues e aprovados pela CONTRATANTE;
- 6.2.12. A CONTRATADA deverá atender às demandas das unidades da CONTRATANTE de acordo com o ANS - Acordo de Nível de Serviço, definido neste Documento;
- 6.2.13. Planejamento e delegação do serviço;
- 6.2.14. A partir da Reunião de Inicialização do Contrato e da emissão da Ordem de Serviço de Serviços, a CONTRATADA deverá estar apta a iniciar a execução dos serviços em até 5 (cinco) dias úteis.
- 6.2.15. O interstício entre a Reunião de Inicialização do Contrato e o efetivo início da sua execução, a CONTRATANTE e a CONTRATADA deverão se reunir para realizarem o planejamento da execução dos serviços, que conterà definições de metodologias, cronograma com estimativa de execução.
- 6.2.16. A CONTRATANTE não se obriga a utilizar o total de UST podendo utilizá-lo conforme sua necessidade;

- 6.2.17. A utilização de UST deverá ser formalizada pela CONTRATANTE através da emissão de Ordem de Serviço pela fiscalização do contrato;
- 6.2.18. Os profissionais indicados pela CONTRATADA para atendimento deverão ser capacitados na solução objeto desta contratação;
- 6.2.19. O prazo máximo para início do atendimento de UST deverá ser de 5 (cinco) dias úteis do recebimento da Ordem de Serviço emitida pela fiscalização;
- 6.2.20. Ao final de cada atendimento deverá ser entregue um relatório de "atendimento técnico". Esse formulário deverá ser assinado por servidor da CONTRATANTE e/ou colaborador designado para acompanhar a atividade;
- 6.2.21. O prazo máximo para emissão do termo de recebimento dos serviços especializados Rocket.Chat especificado neste documento é de 7 (sete) dias corridos, a contar da data de conclusão das atividades pela CONTRATADA.
- 6.2.22. Caso necessário, e tecnicamente justificável, a CONTRATADA poderá solicitar a revalidação da Ordem de Serviço que deverá ser autorizada pela CONTRATANTE.
- 6.3. **Da capacitação:**
- 6.3.1. 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;
- 6.3.2. 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;
- 6.3.3. A capacitação será realizada em 2 (duas) turmas, com até 16 participantes cada, 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;
- 6.3.4. As datas e horários para realização da capacitação serão definidos pela CONTRATANTE;
- 6.3.5. A CONTRATADA terá prazo máximo de 10 (dez) dias corridos para realizar a capacitação, contados da emissão da Ordem de Serviço emitida pela fiscalização;

- 6.3.6. 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;
- 6.3.7. O instrutor deverá possuir experiência em capacitações desta natureza e pleno conhecimento da solução;
- 6.3.8. 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;
- 6.3.9. A capacitação inicial não poderá utilizar saldo do Banco de Horas, especificado neste Termo de Referência.

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

- 7.1. Os serviços serão prestados diretamente pelo fabricante da Rocket.Chat (suporte *Mission Critical*), em regime 24x7, de segunda a domingo, por e-mail e telefone, sendo:
 - 7.1.1. Segunda-feira à sexta-feira, das 08:00 às 20:00, em português, por e-mail e telefone;
 - 7.1.2. Sábado e domingo, em inglês, por e-mail e telefone;
 - 7.1.3. Segunda-feira à sexta-feira, das 20:01 às 07:59, em inglês, por e-mail e telefone.
- 7.2. 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;
- 7.3. 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;
- 7.4. O serviço fornecido pela CONTRATADA deverá atender aos preceitos estabelecidos pelas melhores práticas de mercado, contemplando:
 - 7.4.1. Manutenção do módulo em seu estado normal de operação, investigando e tratando eventos relativos a problemas;
 - 7.4.2. Disponibilização de portal para abertura de chamados técnicos;
 - 7.4.3. Esclarecimento de dúvidas dos responsáveis por definições de operacionalização e pela administração do módulo, sobre as características e a utilização da solução;

- 7.4.4. Atualização da solução para mantê-lo compatível com o ambiente computacional de responsabilidade da CONTRATADA;
- 7.4.5. 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.
- 7.5. 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;
- 7.6. A CONTRATADA deverá disponibilizar os meios para abertura e acompanhamento de chamados técnicos e de registro de notificações, nos termos que seguem abaixo:
 - 7.6.1. 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;
 - 7.6.2. Número de telefone, no Brasil, para suporte, quando da indisponibilidade do Portal, dentro do horário padrão da CONTRATANTE;
 - 7.6.3. Conta de correio eletrônico para os casos de indisponibilidade do Portal.
- 7.7. 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.

8. Condições de Pagamento:

- 8.1. 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;
- 8.2. O pagamento das licenças SaaS Rocket.Chat ENTERPRISE será creditado mensalmente, conforme detalhado no item 1;
- 8.3. O pagamento do serviço de implantação será realizado em única parcela após os trâmites estabelecidos no item 6.1;
- 8.4. O pagamento do serviço de capacitação será realizado em única parcela após os trâmites estabelecidos no item 6.3;
- 8.5. O pagamento do suporte técnico do fabricante está incluso nos custos de licenciamento SaaS Rocket.Chat ENTERPRISE;

- 8.6. O pagamento dos serviços especializados ocorrerá sob demanda, conforme necessidade da CONTRATANTE:
- 8.6.1. O processo de pagamento será realizado de acordo com o quantitativo de UST's demandadas pela CONTRATANTE e efetivamente executadas, mediante apresentação de relatórios comprobatórios.
- 8.7. Para fins de pagamento pelos serviços realizados, a CONTRATADA encaminhará aos e-mails contratos@bbts.com.br e gestao.gesed@bbts.com.br, a respectiva nota fiscal/fatura;
- 8.8. Os pagamentos detalhados neste item ocorrerão conforme cronograma físico-financeiro constante do **DOCUMENTO E - CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO**;
- 8.9. 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.
- 9. Multa:**
- 9.1. 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	Não providenciar substituto para componente da equipe de serviços; por empregado e por ocorrência, cumulativamente não superior a 2%.	2
7	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. Acordo de Nível de Serviço:

10.1. 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.

10.2. Janela de manutenção:

- 10.2.1. 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;
- 10.2.2. As paradas programadas poderão ocorrer em dia não útil, sempre com a anuência do CONTRATANTE;
- 10.2.3. 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.

10.3. Escalonamento:

- 10.3.1. 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;
- 10.3.2. 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;
- 10.3.3. 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;
- 10.3.4. 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	

10.4. Regras de desconto:

- 10.4.1. 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;
- 10.4.2. A incidência do desconto será sobre o valor mensal da fatura de serviços;
- 10.4.3. O desconto total mensal será calculado pela soma de todos os descontos apurados em cada indicador;
- 10.4.4. 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;
- 10.4.5. A CONTRATADA previamente autoriza o CONTRATANTE a descontar, dos valores por ele devidos, o montante das penalidades a ela aplicadas;
- 10.4.6. 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%

10.5. Indicadores de desempenho:

Contrato – Serviços sem Cessão de Mão de Obra

10.5.1. 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

10.5.2. 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

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

11. Aspectos de Segurança:

11.1. A aplicação deverá:

- 11.1.1. Possuir Criptografia de ponta a ponta nas comunicações;
- 11.1.2. Permitir a realização de autenticação e criptografia, com integração com os sistemas de segurança;
- 11.1.3. Permitir a utilização de criptografia no mínimo AES-256 ou superior;
- 11.1.4. Permitir conexões validadas e criptografadas por TLS v1.3 ou superior;
- 11.1.5. Permitir o Multi Factor Authentication (MFA);
- 11.1.6. Permitir o redirecionamento segmentado de comunicações;
- 11.1.7. Possuir Data Loss Prevention (DLP) para prevenção ou vazamento de informações;
- 11.1.8. Possibilitar auditoria de Logs de todas as mensagens trocadas pelos usuários na plataforma;
- 11.1.9. Provisão de Logs de segurança em ferramentas do tipo Security Information and Event Management (SIEM);
- 11.1.10. Possuir integração com protocolos de diretório como SAML, OAuth, LDAP e outros;
- 11.1.11. Possuir integração com ferramentas do tipo MDM e MAM;
- 11.1.12. Possuir integração com ferramentas de IAM e SSO;
- 11.1.13. Permitir a gestão e controle de acesso por segmentação de regras, ou seja, prover de mecanismos de atribuição e remoção de permissões para usuários e/ou grupo de usuários;
- 11.1.14. Possuir ou permitir evolução para integração com o Office 365 Teams;
- 11.1.15. Possuir proteção contra os ataques distribuídos de negação de serviço (DDoS);

- 11.1.16. 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; ou seja, a solução deverá possuir internamente um antivírus, como também deverá ter a possibilidade de ser avaliada pelo nosso antivírus da Trellix;
- 11.1.17. 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;
- 11.1.18. Prover segurança relacionada ao tráfego de dados, com aplicações como de firewall, IPS e CASB para garantir a segurança de todos os fluxos;
- 11.1.19. A camada de dados da aplicação não pode ser compartilhada com outros clientes do provedor de serviços;
- 11.1.20. Estar em conformidade com as leis de privacidade;
- 11.1.21. Fazer Logoff após 5 min de inatividade, ou mesmo, a solução deverá prover sua autenticação por meio do LDAP (Active Directory) ou OpenID (Keycloak);
- 11.1.22. Permitir a utilização de WhatsApp em Sandbox, com todas as proteções acima indicadas.
- 11.2. A CONTRATADA deverá:
 - 11.2.1. 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;
 - 11.2.2. Tratar com rigor as informações sigilosas, não podendo ser usadas ou fornecidas a terceiros, sob nenhuma hipótese, sem autorização formal da CONTRATANTE;
 - 11.2.3. Garantir o isolamento de recursos e dados contra acesso indevido por outros clientes;
 - 11.2.4. Possuir uma política de exclusão segura de dados que deve ser submetida à CONTRATANTE.
- 11.3. 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.

12. Vigência:

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

13. Repactuação de preços/Reajuste:

13.1. O preço estipulado do licenciamento mensal e dos serviços especializados poderão 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.

13.2. Será admitida a repactuação dos preços dos serviços contratados, desde que seja observado o interregno mínimo de um ano.

14. 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

Risco da Atividade Empresarial	Variação da taxa de câmbio.	Aumento ou diminuição do custo do produto e/ou do serviço.	Contratada
	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

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
---	--	--	------------

15. Qualificação Econômico-Financeira:

- 15.1.1. A qualificação econômico-financeira da CONTRATADA será avaliada de acordo com os seguintes critérios:
- 15.1.2. 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;
- 15.1.3. 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;
- 15.1.4. 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;
- 15.1.5. 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:

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

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

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

15.1.6. 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.

16. Qualificação Técnica:

16.1. A qualificação técnica da CONTRATADA será avaliada de acordo com os seguintes critérios:

16.1.1. No mínimo 01 (um) atestado de capacidade técnica comprovando que executa/executou, serviço compatível em características, quantidades e prazos ao indicado no projeto básico;

16.1.2. O atestado deverá indicar o fornecimento de um quantitativo de licenças não inferior a 100 licenças, correspondente a 25% do especificado no item 1 deste Documento;

16.1.3. Comprovação que já executou objeto compatível, em prazo, com o que está sendo licitado, mediante a comprovação de experiência mínima de 01 (um) ano na execução de objeto compatível ao da contratação, podendo ser aceito o somatório de atestados;

16.1.4. 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 o período ser ininterrupto;

16.1.5. 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.

17. Due Diligence:

17.1. 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 F - 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.

18. Garantia Financeira da Execução Contratual:

- 18.1. Será exigida garantia de 5% (cinco por cento) sobre o valor contratado, nos termos do artigo 70 da Lei nº 13.303/16;
- 18.2. A garantia deverá ser válida durante todo o período de vigência do contrato.

ANEXO(S) DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS:

DOCUMENTO A – REQUISITOS MÍNIMOS DA OPERAÇÃO DE ATENDIMENTO E PLATAFORMA DE COMUNICAÇÃO INTERNA

DOCUMENTO B – TERMO DE ACEITE

DOCUMENTO C – ORDEM DE FORNECIMENTO

DOCUMENTO D – CATÁLOGO DE SERVIÇOS

DOCUMENTO E - CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

DOCUMENTO F - FQ415-042- QUESTIONÁRIO DE DUE DILIGENCE

DOCUMENTO G – PARÂMETRO ATIVIDADES ATUAIS

DOCUMENTO A – REQUISITOS MÍNIMOS DA OPERAÇÃO DE ATENDIMENTO E PLATAFORMA DE COMUNICAÇÃO INTERNA

REQUISITOS MÍNIMOS DA OPERAÇÃO DE ATENDIMENTO HUMANO OU BOT (POSSUIR OU PERMITIR A EVOLUÇÃO POR MEIO DE ASSESSORIA TÉCNICA):

- 1.1.1. Possuir ambiente segregado para acesso ao ambiente de atendentes, supervisores e administradores;
- 1.1.2. Possuir ambiente para monitoria das conversas;
- 1.1.3. Dispor de funcionalidade para o atendente escalonar/transferir um atendimento a outro atendente ou superior;
- 1.1.4. Possibilitar o atendente enviar, receber e armazenar: imagem, áudio, vídeo, documentos, planilhas e outros formatos de arquivos;
- 1.1.5. Ter a possibilidade de limitar a quantidade de atendimentos simultâneos por atendente ou grupo de atendentes;
- 1.1.6. Ter a possibilidade de distribuição de fila por grupo de atendentes;
- 1.1.7. Permitir a transferência de conversas para outros usuários e departamentos, bem como convidar outros usuários a fazer parte da conversa;
- 1.1.8. Ter a possibilidade de detecção de atendimento não realizado pelo atendente designado e realizar transbordo automático para outra conforme configuração;
- 1.1.9. Deverá possibilitar exibir o histórico da conversa, baseado no tipo do atendimento anterior;
- 1.1.10. Permitir a realização de auditoria de utilização da solução possibilitando o rastreamento dos diálogos mantidos;
- 1.1.11. Permitir a pesquisa da relação de chats realizados ou abertos por meio de filtros, tais como: NOME, USUÁRIO, PERÍODO etc.;
- 1.1.12. Possibilitar identificar há quanto tempo a conversa está sem interação pelo atendente (visão atendente e visão supervisor);
- 1.1.13. Permitir a distribuição de conversas manualmente;
- 1.1.14. Permitir a criação de campos customizados, como exemplo: CPF, NOME etc.;
- 1.1.15. Possuir gráficos gerenciais (dashboards), tais como:
 - 1.1.15.1. Percentual de conversas por agente;
 - 1.1.15.2. Tempo médio de conversa por agente;
 - 1.1.15.3. Quantidade de mensagens por agente e conversa;
 - 1.1.15.4. Tempo médio para primeira resposta: por dia e por agente;

- 1.1.15.5. Melhor tempo para primeira resposta: por dia e por agente;
- 1.1.15.6. Tempo médio de resposta: por dia e por agente;
- 1.1.15.7. Tempo médio de reação: por dia e por agente.
- 1.1.16. Possuir monitoramento em tempo real com, no mínimo, as seguintes informações:
 - 1.1.16.1. Total de conversas (abertas, fechadas, na fila);
 - 1.1.16.2. Quantidade de mensagens;
 - 1.1.16.3. Total de visitantes;
 - 1.1.16.4. Conversas abertas por agente;
 - 1.1.16.5. Situação dos agentes (disponível, ausente, Ocupado, Offline);
 - 1.1.16.6. Conversas abertas e fechadas por departamento;
 - 1.1.16.7. Tempo médio de resposta;
 - 1.1.16.8. Tempo médio de reação.
- 1.1.17. Permitir adicionar e gerenciar os administradores e usuários do Livechat;
- 1.1.18. Permitir criar departamentos para os agentes;
- 1.1.19. Possuir regras de roteamento por departamento:
 - 1.1.19.1. Se nenhum departamento definido: todos os agentes do Livechat receberão chats usando uma regra de roteamento;
 - 1.1.19.2. Se um departamento: todos os chats recebidos serão oferecidos aos agentes desse departamento usando uma regra de roteamento;
 - 1.1.19.3. Se mais de um departamento: o visitante terá que escolher com qual departamento ele deseja conversar no momento inicial.
- 1.1.20. 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;
- 1.1.21. Permitir a criação de campos personalizados para o visitante;
- 1.1.22. Permitir configurar a aparência e funcionamento do Livechat;
- 1.1.23. Permitir a configuração para o atendimento “disponíveis”: título, cor da barra de título, mostrar e-mail do atendente;
- 1.1.24. Permitir configurar para atendimento “ausentes/indisponíveis”:
 - 1.1.24.1. Inativado – definir a mensagem a ser apresentada se o formulário não estiver disponível;
 - 1.1.24.2. Ativado;
 - 1.1.24.3. Mensagem quando os atendentes indisponíveis;
 - 1.1.24.4. Título quando atendentes estiverem ausentes;

- 1.1.24.5. Cor da barra de título;
- 1.1.24.6. Endereço de e-mail;
- 1.1.24.7. Mensagem de envio de formulário.
- 1.1.25. Permitir configurar mensagem de mensagens encerradas;
- 1.1.26. Possuir solução de Livechat para atendimento a usuários visitantes;
- 1.1.27. Permitir que visitantes possam mudar de departamento no Livechat;
- 1.1.28. Permitir que o visitante veja o e-mail do agente de atendimento no Livechat;
- 1.1.29. Mostrar formulário de pré-cadastro do visitante no Livechat;
- 1.1.30. Permitir mostrar o campo de nome e e-mail do visitante;
- 1.1.31. Permitir a contagem de visitantes;
- 1.1.32. Permitir a contagem de salas;
- 1.1.33. Permitir comentário ao fechar sessão do visitante;
- 1.1.34. Monitorar histórico de navegação do visitante conforme muda de URL ou de título;
- 1.1.35. Enviar histórico de navegação do visitante como uma mensagem;
- 1.1.36. Habilitar a definição do horário de atendimento dos agentes no gerenciador;
- 1.1.37. Possuir notificações sonoras quando aberta nova conversa de Livechat;
- 1.1.38. Permitir habilitar upload de arquivos;
- 1.1.39. 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;
- 1.1.40. Habilitar o disparo de aviso de conexão mesmo que o visitante ainda não esteja conectado com um agente;
- 1.1.41. Possuir capacidade de definir a lista de domínios permitidos a incorporar o Livechat assim como permitir todos os domínios;
- 1.1.42. 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;
- 1.1.43. Permitir solicitar ao visitante consentir com o uso de seus dados antes de seguir com a conversa;
- 1.1.44. Possuir base de conhecimento;
- 1.1.45. Possuir capacidade de habilitar a exibição do formulário quando os agentes estiverem com o status "desligado";
- 1.1.46. Possuir capacidade de enviar mensagem quando o formulário desligado/ausente não estiver indisponível;

- 1.1.47. Possuir instruções para o visitante preencher o formulário desligado/ausente para envio da mensagem;
- 1.1.48. Aceitar a sala mesmo sem agentes online;
- 1.1.49. Permitir a utilização de um serviço externo para definição de roteamento de novas conversas;
- 1.1.50. Possuir diferentes filas de roteamento;
- 1.1.51. 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;
- 1.1.51.1. 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;
- 1.1.51.2. Possibilitar o uso de um Serviço Externo para integrar sua própria regra de roteamento do agente no canal de atendimento.
- 1.1.52. 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;
- 1.1.53. Permitir habilitar o envio de histórico de navegação do visitante na requisição;
- 1.1.54. Permitir integração com o Facebook Messenger;
- 1.1.55. Permitir integração com Twitter;
- 1.1.56. Permitir a criação, edição ou desativação de usuários em lote;
- 1.1.57. Permitir exportar e fazer download das conversas, individuais ou em lote;
- 1.1.58. Possuir monitoramento de métricas em tempo real (admin);
- 1.1.59. Possuir lista de nomes de usuários proibidos, aqueles não permitidos para o cadastramento, ou permitir a evolução da ferramenta para contemplar esse item;
- 1.1.60. Ao desativar um usuário o histórico de mensagens deverá ser mantido.

REQUISITOS MÍNIMOS DA PLATAFORMA DE COMUNICAÇÃO INTERNA (POSSUIR OU PERMITIR A EVOLUÇÃO POR MEIO DE ASSESSORIA TÉCNICA):

- 1.2.1. Possuir painel de administração completo para gestão da ferramenta;

- 1.2.2. Permitir que o administrador tenha a visualização de todas as salas de conversa criadas no sistema;
- 1.2.3. Permitir a visualização de todos os usuários criados no sistema pelo administrador;
- 1.2.4. Permitir a visualização de todas as aplicações atualmente autenticadas no sistema pelo administrador;
- 1.2.5. Permitir o envio de e-mails internamente pelo administrador;
- 1.2.6. Permitir a visualização dos logs do sistema pelo administrador;
- 1.2.7. Permitir a alteração e adaptação do visual padrão do sistema;
- 1.2.8. Permitir a exportação e download dos dados de usuários;
- 1.2.9. 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;
- 1.2.10. Permitir o gerenciamento de dados gerais da aplicação através de um sistema centralizado na nuvem;
- 1.2.11. Permitir envio e gravação de mensagens de áudio;
- 1.2.12. Possuir lista padrão de diretórios (canais ou usuários);
- 1.2.13. Permitir canais públicos, privados e de transmissão com usuários remotos de outros servidores da aplicação;
- 1.2.14. Permitir a criação de salas criptografadas entre servidores da aplicação;
- 1.2.15. Definir o alerta para realce do ícone do canal quando mensagem não lida;
- 1.2.16. Definir o critério para listagem dos canais no menu (sala com mensagem não lida, tipo de atividade, distribuído por categorias);
- 1.2.17. Possuir monitoramento de métricas em tempo real (admin);
- 1.2.18. Pesquisar a relação de chats realizados ou abertos utilizando os filtros: Nome, Atendente, Situação, Período, Cronológica;
- 1.2.19. Possuir gráficos gerenciais (dashboards), tais como:
 - 1.2.19.1. Número de conversas;
 - 1.2.19.2. Total de conversas;
 - 1.2.19.3. Quantidade de mensagens;
 - 1.2.19.4. Conversas por dia;
 - 1.2.19.5. Dias mais ativos;
 - 1.2.19.6. Horário mais ativo;
 - 1.2.19.7. Percentual de conversas por agente;
 - 1.2.19.8. Tempo médio de conversa por agente;

- 1.2.19.9. Quantidade de mensagens por agente e conversa;
- 1.2.19.10. Tempo médio para primeira resposta: por dia e por agente;
- 1.2.19.11. Melhor tempo para primeira resposta: por dia e por agente;
- 1.2.19.12. Tempo médio de resposta: por dia e por agente;
- 1.2.19.13. Tempo médio de reação: por dia e por agente.
- 1.2.20. Possuir monitoramento em tempo real com, no mínimo, as seguintes informações:
 - 1.2.20.1. Total de conversas (abertas, fechadas, na fila);
 - 1.2.20.2. Quantidade de mensagens;
 - 1.2.20.3. Total de visitantes;
 - 1.2.20.4. Conversas abertas por agente;
 - 1.2.20.5. Situação dos agentes (disponível, ausente, Ocupado, Offline);
 - 1.2.20.6. Conversas abertas e fechadas por departamento;
 - 1.2.20.7. Tempo médio de resposta;
 - 1.2.20.8. Tempo médio de reação.
- 1.2.21. Permitir adicionar e gerenciar os gerentes e agentes do Livechat;
- 1.2.22. Permitir criar departamentos para os agentes;
- 1.2.23. Possuir regras de roteamento por departamento:
 - 1.2.23.1. Nenhum departamento definido: todos os agentes do Livechat receberão chats usando uma regra de roteamento;
 - 1.2.23.2. Um departamento: todos os chats recebidos serão oferecidos aos agentes desse departamento usando uma regra de roteamento;
 - 1.2.23.3. Mais de um departamento: o visitante terá que escolher com qual departamento ele deseja conversar no momento inicial.
- 1.2.24. 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;
- 1.2.25. Permitir a criação de campos personalizados para o visitante;
- 1.2.26. Permitir configurar a aparência e funcionamento do Livechat;
- 1.2.27. Permitir configurar para atendimento “disponíveis”: título, cor da barra de título, mostrar e-mail do atendente;
- 1.2.28. Permitir configurar para atendimento “ausentes/indisponíveis”:
 - 1.2.28.1. Inativado – definir a mensagem a ser apresentada se o formulário não estiver disponível;
 - 1.2.28.2. Ativado;

- 1.2.28.3. Mensagem quando atendentes indisponíveis;
- 1.2.28.4. Título quando atendentes estiverem ausentes;
- 1.2.28.5. Cor da barra de título;
- 1.2.28.6. Endereço de e-mail;
- 1.2.28.7. Mensagem de envio de formulário.
- 1.2.29. Permitir configurar mensagem de mensagens encerradas;
- 1.2.30. Permitir a alteração e a adaptação dos emoticons padrão do sistema;
- 1.2.31. Definir o modo de visualização das mensagens: espaçamento entre as mensagens;
- 1.2.32. Permitir que servidores da aplicação e/ou usuários desses servidores distintos possam se comunicar entre si com as devidas permissões definidas pelos administradores;
- 1.2.33. Permitir conversa direta entre distintos servidores da aplicação;
- 1.2.34. Permitir recibos de leitura, notificações e alertas distribuídos para servidores distintos da aplicação;
- 1.2.35. Permitir editar mensagens;
- 1.2.36. Permitir bloqueio de edição de mensagens após alguns minutos e permitir desabilitar edição de mensagens;
- 1.2.37. Permitir filtro de palavras em mensagens;
- 1.2.38. Permitir histórico de mensagens;
- 1.2.39. Possuir dicas de formatação da mensagem;
- 1.2.40. Permitir visualização de links incorporados;
- 1.2.41. Permitir ocultar mensagens de: "usuário entrou" - "usuário saiu" - "usuário removido" - "usuário adicionado" - "Usuário silenciado";
- 1.2.42. Permitir adicionar mensagens como favoritas;
- 1.2.43. Possuir recibos de Leitura da mensagem;
- 1.2.44. Possuir recibos de leitura detalhados e mostra os recibos de leitura de cada usuário;
- 1.2.45. Definir o tempo de duração da notificação;
- 1.2.46. Definir o alerta para notificações em desktop e dispositivos móveis;
- 1.2.47. Definir o volume do som das notificações;
- 1.2.48. Possuir notificações em tempo real (mobile e navegador);
- 1.2.49. Permitir criação de papéis por usuário para uso global no produto ou somente atribuído a uma sala específica;
- 1.2.50. Permitir identificar os papéis ao lado do nome de usuário nas mensagens;
- 1.2.51. Possuir papel de usuário convidado;
- 1.2.52. Permitir a alteração e adaptação dos sons padrão do sistema;

- 1.2.53. Permitir a definição de preferências do usuário;
- 1.2.54. Permitir alteração do perfil do usuário: permite que os usuários alterem informações nos seus perfis;
- 1.2.55. Permitir alteração do avatar do usuário;
- 1.2.56. Permitir alteração do nome do usuário;
- 1.2.57. Permitir alteração de e-mail do usuário: permite que os usuários alterem seus e-mails;
- 1.2.58. Permitir alteração da senha do usuário: permite que os usuários alterem suas senhas;
- 1.2.59. Permitir habilitar o status de ausência do usuário e definir o tempo limite para atribuir a inatividade do usuário;
- 1.2.60. Possuir recurso de expiração de login em dias;
- 1.2.61. Permitir esconder os avatares nos canais, mostrando apenas os nomes dos usuários;
- 1.2.62. Habilitar o redimensionamento dos avatares;
- 1.2.63. Definir o tamanho do avatar (em pixels);
- 1.2.64. Enviar e-mail para o usuário quando ele for ativado;
- 1.2.65. Enviar e-mail para o usuário quando ele for desativado;
- 1.2.66. Sugerir prefixo padrão para o nome de usuário;
- 1.2.67. Verificar e-mail do usuário permitindo que os usuários confirmem seu email por meio de mensagem de confirmação enviada para o e-mail deles;
- 1.2.68. Possibilitar aprovar manualmente novos usuários, possibilitando a definição que novos usuários terão que aguardar o administrador aprovar sua conta;
- 1.2.69. Permitir lista de domínios autorizados, permitindo listar domínios de e-mails permitidos para cadastro dos usuários;
- 1.2.70. Possuir lista de domínios bloqueados;
- 1.2.71. Possuir lista de nomes de usuários proibidos, aqueles não permitidos para o cadastramento;
- 1.2.72. Permitir uso de lista padrão de domínios bloqueados;
- 1.2.73. Utilizar verificação de domínio DNS, evitando usuários de se cadastrar com domínios inválidos;
- 1.2.74. Definir campos personalizados para o registro do usuário;
- 1.2.75. Permitir convidar usuários de diferentes servidores interligados pelo produto;
- 1.2.76. Permitir silenciar/desativar usuários de servidores distintos da aplicação;
- 1.2.77. Permitir a criação e definição de status pelo usuário;
- 1.2.78. Permitir personalização do design da tela por usuário;
- 1.2.79. Permitir o convite de novos usuários por link ou e-mail;

- 1.2.80. Permitir habilitar a gravação de vídeos;
- 1.2.81. Permitir instalação do servidor utilizando containers;
- 1.2.82. Permitir instalação do servidor de forma nativa em sistemas operacionais diversos;
- 1.2.83. Suportar dispositivos cliente para Macintosh 10.7 e versões superiores, Windows 10 e versões superiores em 64 bits e/ou Linux em 64 bits;
- 1.2.84. Permitir suporte a dispositivos móveis nativos utilizando o sistema operacional Android 7 e versões superiores;
- 1.2.85. Permitir suporte a dispositivos móveis nativos utilizando o sistema operacional iOS (versão mais atual disponível no mercado) e versões superiores;
- 1.2.86. Permitir suporte a dispositivos móveis utilizando outros sistemas operacionais;
- 1.2.87. Ter suporte a pelo menos duas últimas versões dos seguintes browsers: Mozilla Firefox, Google Chrome, Microsoft Internet Explorer, Microsoft Edge, Apple Safari;
- 1.2.88. Permitir busca por mensagens na aplicação;
- 1.2.89. Permitir a criação de canais;
- 1.2.90. Permitir que o usuário participe de múltiplos canais / grupos simultaneamente e facilmente navegue entre eles;
- 1.2.91. Possuir salas de chat ilimitadas;
- 1.2.92. Suportar grande número de sessões de chat com mais de 100 membros em cada uma;
- 1.2.93. Permitir interação com agentes externos;
- 1.2.94. Permitir agrupamento de conversas por assunto;
- 1.2.95. Permitir conversas privadas individuais;
- 1.2.96. Permitir a importação de dados de outras plataformas;
- 1.2.97. Permitir a interconexão com sistemas legados;
- 1.2.98. Permitir a interconexão de servidores distintos;
- 1.2.99. Possuir solução de Livechat para atendimento a usuários visitantes;
- 1.2.100. Permitir que Visitantes possam mudar de Departamento no Livechat;
- 1.2.101. Permitir que o visitante veja o e-mail do agente de atendimento no Livechat;
- 1.2.102. Mostrar formulário de pré-cadastro do visitante no Livechat;
- 1.2.103. Permitir mostrar o campo de nome e e-mail do visitante;
- 1.2.104. Permitir a contagem de visitantes;
- 1.2.105. Permitir a contagem de salas;
- 1.2.106. Permitir comentário ao fechar sessão do visitante;
- 1.2.107. Monitorar histórico de navegação do visitante conforme muda de URL ou de título;
- 1.2.108. Enviar histórico de navegação do visitante como uma mensagem;

- 1.2.109. Habilitar a definição do horário de atendimento dos agentes no gerenciador;
- 1.2.110. Possuir notificações sonoras quando aberta nova conversa de Livechat;
- 1.2.111. Permitir habilitar ferramenta de video conferência;
- 1.2.112. Permitir habilitar upload de arquivos;
- 1.2.113. 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;
- 1.2.114. Habilitar o disparo de aviso de conexão mesmo que o visitante ainda não esteja conectado com um agente;
- 1.2.115. Possuir capacidade de definir a lista de domínios permitidos a incorporar o Livechat assim como permitir todos os domínios;
- 1.2.116. 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;
- 1.2.117. Permitir solicitar ao visitante consentir com o uso de seus dados antes de seguir com a conversa;
- 1.2.118. Possuir base de conhecimento;
- 1.2.119. Possuir capacidade de habilitar a exibição do formulário quando os agentes estiverem com o status "desligado";
- 1.2.120. Possuir capacidade de enviar mensagem quando o formulário desligado/ausente não estiver indisponível;
- 1.2.121. Possuir instruções para o visitante preencher o formulário desligado/ausente para envio da mensagem;
- 1.2.122. Aceitar a sala mesmo sem agentes online;
- 1.2.123. Possuir URL do serviço da fila externa;
- 1.2.124. Possuir diferentes filas de roteamento;
- 1.2.125. 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;
- 1.2.125.1. 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;

- 1.2.125.2. Possibilitar o uso de um Serviço Externo para integrar sua própria regra de roteamento do agente no canal de atendimento;
- 1.2.125.3. Permitir fixar mensagens em uma sala para pesquisa rápida dos usuários.
- 1.2.126. Possuir postagem de mensagens em canais como somente leitura;
- 1.2.127. Permitir envio de mensagem para múltiplos usuários (broadcast);
- 1.2.128. Possibilitar a novos usuários que vejam o histórico das mensagens no canal;
- 1.2.129. Possuir threads para conversas (organização por tópicos);
- 1.2.130. Possuir perfil por usuário com informações como fotos, e-mail e descrição;
- 1.2.131. Permitir integrar novos campos de descrição do usuário;
- 1.2.132. Permitir geração e exportação da transcrição de mensagens;
- 1.2.133. Permitir envio de imagens e captura de telas;
- 1.2.134. Permitir o uso de tags;
- 1.2.135. Possibilitar começar o chat em um dispositivo e terminar em outro com total compatibilidade;
- 1.2.136. Permitir arrastar e soltar o compartilhamento de arquivos;
- 1.2.137. Permitir conversas privadas 1 para 1;
- 1.2.138. Permitir mencionar usuários com "@";
- 1.2.139. Permitir compartilhamento de tela;
- 1.2.140. Possuir emoticons e permitir a adição de novos emoticons;
- 1.2.141. Permitir envio de GIFs animados;
- 1.2.142. Permitir buscar por texto, links e arquivos;
- 1.2.143. Permitir ferramentas de colaboração (como notas compartilhadas);
- 1.2.144. Permitir diferentes tipos de notificações;
- 1.2.145. Permitir conferências com pelo menos 10 (dez) usuários simultâneos;
- 1.2.146. Possuir integrações com soluções que permitam chamada de vídeo;
- 1.2.147. Permitir comunicação usando áudio e vídeo;
- 1.2.148. Permitir publicação e integração com aplicativos de terceiros em loja de aplicativos;
- 1.2.149. Permitir integrações genéricas com bots;
- 1.2.150. Possuir integrações com e-mails, tais como: notificações, verificação de e-mail, senhas de usuários e mala direta por configuração de servidor SMTP;
- 1.2.151. Permitir enviar e-mail de dentro da plataforma;
- 1.2.152. Possuir integração nativa com o Github;
- 1.2.153. Possuir integração nativa com o Gitlab;

- 1.2.154. 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;
- 1.2.155. Permitir habilitar o envio de histórico de navegação do visitante na requisição;
- 1.2.156. Permitir integração com o Facebook Messenger;
- 1.2.157. Possuir uma API que permita integrações com ferramentas internas e de colaboração;
- 1.2.158. Permitir integração com Twitter;
- 1.2.159. Permitir integrações genéricas com Webhooks;
- 1.2.160. Suportar e ser compatível com armazenamento S3;
- 1.2.161. Possuir criptografia para chats e arquivos;
- 1.2.162. Permitir que usuários habilitados verifiquem quando informações sobre conversas entre usuários foram requisitadas por auditores;
- 1.2.163. Permitir que usuários habilitados tenham acesso a conversas individuais por sala, usuário, data ou mensagem para auditoria;
- 1.2.164. Permitir vários fatores de autenticação como e-mail, redes sociais (Google, Facebook, LinkedIn, GitHub, GitLab, Twitter e outros);
- 1.2.165. Permitir que administradores habilitem autenticação de dois fatores;
- 1.2.166. Permitir integrar com autenticação de dois fatores de terceiros;
- 1.2.167. Permitir autenticação por sistemas AD;
- 1.2.168. Permitir autenticação por sistemas LDAP;
- 1.2.169. Permitir autenticação por sistemas SAML;
- 1.2.170. Permitir que conversas sejam encriptadas ponta a ponta;
- 1.2.171. Permitir conversas "off-the-record" para usuários autorizados;
- 1.2.172. Permitir acesso autorizado ao log do servidor;
- 1.2.173. Permitir habilitar e definir os papéis (roles) padrão da lista de membros/usuários;
- 1.2.174. Permitir criar papéis específicos;
- 1.2.175. Permitir definição granular de permissões de acesso e uso por usuários;
- 1.2.176. Permitir que administradores definam políticas específicas para a retenção de mensagens no sistema;
- 1.2.177. Permitir que administradores definam políticas específicas para criação de senhas por usuários;
- 1.2.178. Possuir política de configuração de senhas fortes;
- 1.2.179. Permitir integração com sistema de single sign-on;
- 1.2.180. Oferecer documentação abrangente sobre funcionalidades e características da aplicação;

1.2.181. Ao desativar um usuário o histórico de mensagens deverá ser mantido.

DOCUMENTO B – DOCUMENTO Nº 3 DO CONTRATO - TERMO DE ACEITE PARA LICENÇAS

Instruções ao responsável pelo recebimento aceite das licenças:

1. Assinar duas vias deste termo, onde uma via deverá ser entregue ao fornecedor e a outra deverá ser anexada ao sistema ERP junto à nota fiscal.

Atestamos que de acordo com o CONTRATO DGCO nº, celebrada entre a BB Tecnologia e Serviços S.A. e a empresa, foi realizada a verificação da autenticidade (indicar como a autenticidade foi verificada, por exemplo, acessando ao portal do cliente) do(s) item(ns) abaixo relacionado(s):

Partnumber ou SKU*	Nome específico do software ou licença*	Quantidade recebida	NF venda

*para os itens que possuem catálogo padronizado de produtos, contendo nomes e códigos de identificação, essas nomenclaturas/códigos devem ser utilizadas.

Data da entrega:...../...../.....

Nome do Fiscal do Serviço da BB Tecnologia e Serviços S.A.:

Nº Matrícula:.....

Assinatura:.....

(criar uma lista de verificação para o fiscal de serviço)

DOCUMENTO C – ORDEM DE FORNECIMENTO

ORDEM DE SERVIÇO Nº: CONTRATO NÚMERO: CONTRATADA:	TAREFAS / ATIVIDADES Execução Início: Execução Final:
---	---

Área(s) Requisitante(s):	Tipo: SUPORTE () DEMANDA () PROJETO () Custo Previsto em UST: Valor UST:
--------------------------	---

Tarefa/Demanda:	Objetivo:
-----------------	-----------

Item	Complexidade*	Atividade	Valor UST	Qtd UST	Preço (R\$)
1	Média (Fator 1,25)				
2	Alta (Fator 1,5)				
			TOTAL		

(*) Baixa; Média; Alta;

Item de referência	Entregáveis
1	<i>O plano de trabalho com o plano do projeto e cronograma.</i>
2	

PREMISSAS E RESTRIÇÕES

1. *Para realização das atividades, é necessário fornecer acesso remoto aos profissionais alocados na demanda;*
2. *É necessário estabelecer um ponto focal de contato para apoiar na solução de possíveis impedimentos;*
3. *É necessário o acompanhamento das atividades por um profissional da CONTRATANTE para dirimir possíveis dúvidas.*
4. *Acesso ao cluster com permissões administrativas.*
5. *Acesso VPN ao ambiente.*
6. *Disponibilidade do cliente para acompanhamento.*

ASSINATURAS E APROVAÇÃO DO FISCAL DO CONTRATO E PREPOSTOS:

DOCUMENTO D – CATÁLOGO DE SERVIÇOS

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES:

DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE	COMPLEXIDADE
Desenho de arquitetura de solução Rocket.Chat incluindo dimensionamento de acordo com necessidades de carga em termos de usuários e caso de uso.	Alta
Instalação de Rocket.Chat Enterprise em clusters kubernetes.	Alta
Configuração de integração de Rocket.Chat com SAML, OAuth.	Alta
Revisão de arquitetura e ambientes de instalações pré-existentes de Rocket.Chat incluindo dimensionamento.	Alta
Migração de instalação de Rocket.Chat de instalação manual a arquitetura de micro-serviços Enterprise baseada em Kubernetes.	Alta
Migração de dados de outras soluções a Rocket.Chat.	Alta
Revisão de requisitos de negócio e técnicos para soluções Rocket.Chat	Alta
Implementação de Rocket.Chat Apps, Web Hooks.	Alta
Resolução de problemas, erros e análise de escalabilidade em instalações Rocket.Chat.	Alta
Desenvolvimento de Novas Funcionalidades ou Melhorias	Alta
Integração através de API's com ChatBots; Brokers de Mensageria ou sistemas de terceiros	Alta
Transferência de conhecimentos relacionados ao desenvolvimento, implantação e manutenção da Plataforma Rocket.chat	Alta
Definir metodologia, elaborar relatórios e projetos e acompanhar a configuração e utilização de solução	Alta
Acompanhamento da abertura, entrada em produção, operação e encerramento, seja em período pós implantação, seja em período de sazonalidade, sob a plataforma Rocket.chat .	Alta
Elaboração de pareceres e relatórios técnicos visando diagnosticar, solucionar e propor melhorias no ambiente.	Alta
Configuração de integração de Rocket.Chat com LDAP/AD.	Média
Instalação de Rocket.Chat Metrics (Prometheus, Grafana) para monitorização.	Média
Configuração de Rocket.Chat Omnichannel: agentes, horas, departamentos, etc.	Média
Configuração de Rocket.Chat com outros canais: Whatsapp, Instagram, Twitter, etc.	Média
Migração de instalação de Rocket.Chat de instalação manual a servidor único com docker-compose.	Média
Definir metodologia, elaborar cronogramas e artefatos de gestão de projetos.	Média
Passagem de conhecimento através de treinamentos e mentoring.	Média

Monitoramento contínuo do ambiente instalado, através de métricas coletadas, exportadas e apresentadas pelas ferramentas Rocket.chat, para garantia operacional do ambiente.	Média
Sugerir configurações para as soluções adequadas aos produtos instalados.	Média
Diagnosticar o bom funcionamento das ferramentas instaladas, garantindo a máxima utilização dos recursos oferecidos.	Média
Instalação de Rocket.Chat em modo servidor único com dockercompose.	Baixa
Configuração básica de Rocket.Chat.	Baixa
Atualização de versão de Rocket.Chat (sem mudanças de arquitetura).	Baixa
Migração de Rocket.Chat on-premise para Rocket.Chat Cloud.	Baixa
Elaboração de documentação técnica e de usuário	Baixa
Sessão de levantamento de demandas técnicas a serem executadas por Ordem de Serviço.	Baixa
Prestar orientação em caso de dúvidas e dificuldades na utilização do ambiente.	Baixa

COMPLEXIDADES:

Alta:

A complexidade alta refere-se a tarefas ou atividades que são muito desafiadoras e exigem conhecimento especializado, experiência e esforço significativo para serem concluídas com sucesso. Essas tarefas envolvem lidar com desafios complexos, resolver problemas e garantir escalabilidade adequada.

Exemplos incluem projetar arquiteturas, dimensionar recursos, implementar soluções personalizadas, resolver problemas críticos e lidar com requisitos específicos. Essa complexidade requer especialistas experientes, planejamento cuidadoso e tomada de decisões estratégicas.

Média:

A complexidade média refere-se a tarefas que possuem um nível moderado de dificuldade, exigindo conhecimento técnico e habilidades específicas. Essas tarefas podem envolver configurações, integrações, instalações e migrações de sistemas. Embora exijam algum conhecimento, elas são mais acessíveis e podem ser realizadas por profissionais com habilidades intermediárias.

Exemplos incluem configuração básica de sistemas, integração com outras ferramentas e migrações com requisitos moderados.

Baixa:

A complexidade baixa refere-se a tarefas simples e diretas que não exigem um conhecimento especializado. Essas tarefas são rotineiras, padronizadas e envolvem a execução de procedimentos pré-definidos.

Exemplos incluem instalação básica de sistemas, configurações simples e tarefas de suporte simples, sem necessidade de escalação para níveis especializados ou de correção do sistema. Essas tarefas podem ser realizadas por profissionais com habilidades técnicas básicas, sem exigir um envolvimento extenso de especialistas ou profissionais altamente experientes.

DOCUMENTO E – 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					

Serviços Especializados Rocket.Chat	UST	Valor UST	Total

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

DOCUMENTO F – 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/metras 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:

DOCUMENTO G – 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.

OBSERVAÇÃO:

Os departamentos atuam de forma segregada e deverão ter departamentos separados quando da solicitação das licenças.

DOCUMENTO Nº 2 DO CONTRATO
DEMONSTRATIVO DE ORÇAMENTO DE CUSTOS

DESCRIÇÃO	Part Number ou SKU	QTD	MESES	UNITÁRIO (R\$)	TOTAL 12 MESES (R\$)
Serviço de implantação Rocket Chat	PS-SERVICES	01 unidade	Único	149.387,50	149.387,50
Licenciamento Rocket Chat SaaS ENTERPRISE (instância de produção)	CLOUD-ENT-OMNI HOSTING-DEDICATED-CLOUD SUPPORT-MISSION-CRITICAL	até 400	12	321,92	1.545.216,00
Licenciamento Rocket Chat SaaS ENTERPRISE (segunda instância para homologação e testes)	CLOUD-ENT-OMNI HOSTING-DEDICATED-CLOUD SUPPORT-MISSION-CRITICAL	até 10	12	321,92	38.630,40
Serviços Especializados Rocket Chat	PS-SERVICES	até 1.200 UST	Sob demanda	568,73	682.479,32
Capacitação	PS-SERVICES	02 turmas 16h por turma	Sob demanda	44.816,25	89.632,50
Total					R\$ 2.505.342,40

DOCUMENTO Nº 3 DO CONTRATO
TERMO DE ACEITE PARA LICENÇAS

Instruções ao responsável pelo recebimento aceite das licenças.

1. Assinar duas vias deste termo, onde uma via deverá ser entregue ao fornecedor e a outra deverá ser anexada ao sistema ERP junto à nota fiscal.

Atestamos que de acordo com o CONTRATO DGCO nº, celebrada entre a BB Tecnologia e Serviços S.A. e a empresa, foi realizada a verificação da autenticidade (indicar como a autenticidade foi verificada, por exemplo, acessando ao portal do cliente) do(s) item(ns) abaixo relacionado(s):

Partnumber ou SKU*	Nome específico do software ou licença*	Quantidade recebida	NF venda

*para os itens que possuem catálogo padronizado de produtos, contendo nomes e códigos de identificação, essas nomenclaturas/códigos devem ser utilizadas.

Data da entrega:...../...../.....

Nome do Fiscal do Serviço da BB Tecnologia e Serviços S.A.:

Nº Matrícula:.....

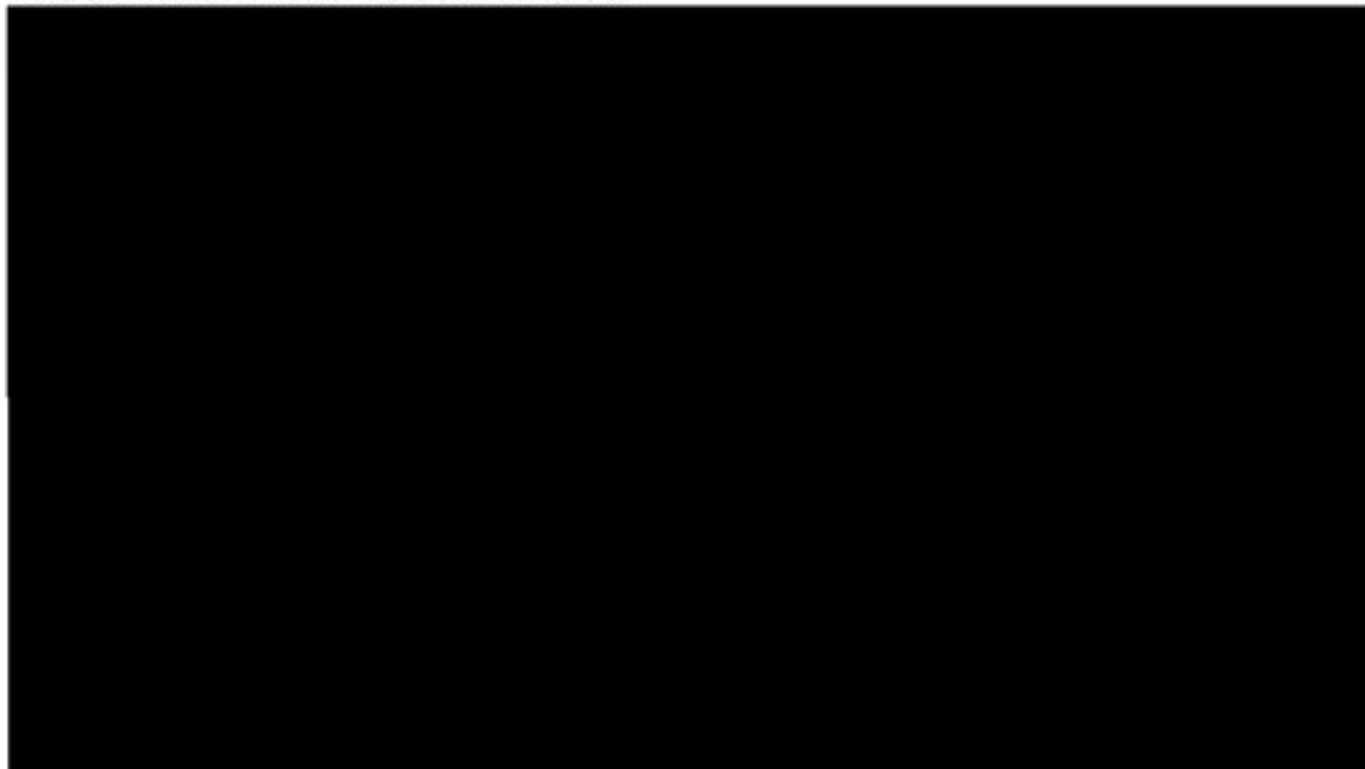
Assinatura:.....

(criar uma lista de verificação para o fiscal de serviço)

Signatário **Fábio Machado de Miranda** [REDACTED] registrou o documento abaixo no momento da assinatura:



Signatário **Fábio Machado de Miranda** [REDACTED] registrou o documento abaixo no momento da assinatura:



CONTRATO DGCO 00009 2024 - EXTREME pdf

Código do documento [REDACTED]

Assinaturas



Fábio Machado de Miranda

[REDACTED]
Assinou como parte e apresentou documento com foto



ALINE FALCÃO GOMES

[REDACTED]
Acusou recebimento

ALINE FALCÃO GOMES



Simone Chaves de Paula Leite

[REDACTED]
Assinou como parte

Simone Chaves de Paula Leite



Alfredo Tertuliano de Carvalho

[REDACTED]
Assinou como parte

Alfredo Tertuliano de Carvalho



ALINE FALCÃO GOMES

[REDACTED]
Reconheceu

ALINE FALCÃO GOMES

Eventos do documento

03 Jan 2024, 17:34:55

[REDACTED] criado por ALINE FALCÃO GOMES [REDACTED]

03 Jan 2024, 17:47:24

Assinaturas iniciadas por ALINE FALCÃO GOMES [REDACTED]

04 Jan 2024, 15:00:04

FÁBIO MACHADO DE MIRANDA Assinou como parte [REDACTED]

04 Jan 2024, 15:04:20

ALINE FALCÃO GOMES Acusou recebimento [REDACTED]

05 Jan 2024, 17:23:48

SIMONE CHAVES DE PAULA LEITE Assinou como parte

09 Jan 2024, 09:34:11

ALFREDO TERTULIANO DE CARVALHO Assinou como parte

09 Jan 2024, 11:41:45

ALINE FALCÃO GOMES Reconheceu

Hash do documento original

(SHA256):880ee04b835ab9e41d9255f19dea4c0e473db681b7919071d41cb7df0001792a

(SHA512):c11007ac8865259bb10112320c2faefbb683ee843615c3a34105147bf77341e47c0cb4d87b23367fe2bc0554b4efee2475fec4654ff4d40e87734c798d873712

Esse log pertence **única e exclusivamente** aos documentos de HASH acima

Esse documento está assinado e certificado pela D4Sign