

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

LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 2022/16

CONTRATO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

DGCO nº 00165/2022
OC nº 193702

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DECORRENTE DA LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 2022/16, 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 **DATAGROUP TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA-ME**, R DAS FIGUEIRAS, Nº 501, ANDAR TERREO, CAMPESTRE, SANTO ANDRE-SP – CEP: 09.080-370, INSCRITA NO CNPJ: 33.416.994/0001-80, 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 E Nº 1166/2022 de 06.02.2022.**

OBJETO

CLÁUSULA PRIMEIRA - O presente contrato tem por objeto a Contratação de Software como Serviço (SaaS) para ferramenta de IT Service Management (ITSM) para os Centros de Infraestrutura de TIC da BBTS, de acordo com as condições e especificações mínimas exigidas no Documento nº 1, no Edital e conforme proposta comercial de 03 de maio de 2022, 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 (doze) meses, contada do início da prestação dos serviços, prorrogável por até de 60 (sessenta) meses.

Parágrafo Primeiro - Os serviços terão início em até 10 (dez) dias após a data de assinatura do contrato, mediante formalização da BBTS.

Parágrafo Segundo - Toda prorrogação de prazo será justificada por escrito e previamente autorizada pela CONTRATANTE, passando tal documento a integrar o contrato.

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

- a) Não apresentar comprovante de garantia na forma da Cláusula Sétima para o cumprimento das obrigações contratuais;
- b) O não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;
- c) O cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações, projetos e prazos;
- d) A lentidão do seu cumprimento, levando a CONTRATANTE a comprovar a impossibilidade do prosseguimento do fornecimento no prazo estipulado;
- e) O atraso injustificado no início do serviço;
- f) 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;
- g) A subcontratação total ou parcial do seu objeto, a associação da CONTRATADA a outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação, não admitidas no edital;
- h) Deixar a CONTRATADA de comprovar sua habilitação, nos termos do edital, e sua capacidade econômico-financeira para a execução do contrato;
- i) O desatendimento das determinações regulares da CONTRATANTE decorrentes do acompanhamento e fiscalização do contrato;
- j) A decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;
- k) A dissolução da sociedade ou o falecimento do contratado;
- l) A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa, que prejudique a execução do contrato;
- m) A ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato;
- n) Utilizar a CONTRATADA, em benefício próprio ou de terceiros informações sigilosas às quais tenha acesso por força de suas atribuições contratuais;
- o) Deixar de comprovar os requisitos de habilitação, inclusive os que são avaliados nos documentos fiscais federais e o relativo ao FGTS dos seus empregados;
- p) Vier a ser declarada inidônea pela União;
- q) Vier a ser atingida por protesto de título, execução fiscal ou outros fatos que comprometam a sua capacidade econômico-financeira;

- r) Praticar atos lesivos, devidamente comprovados à Administração Pública, Nacional ou Estrangeira, nos termos da Lei nº 12.846/2013;
- s) Razões de interesse da CONTRATANTE, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e exaradas no processo a que se refere o contrato.

Parágrafo Quarto - A rescisão deste contrato poderá ocorrer também da seguinte forma:

- a) Amigavelmente, formalizada mediante acordo entre as partes à época da rescisão;
- b) Judicialmente, nos termos da legislação.

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

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

Parágrafo Sétimo - 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, mensalmente pela prestação dos serviços objeto deste contrato (Licenciamento/Subscrição e Suporte Técnico), a importância de R\$ 82.083,33 (Oitenta e Dois Mil, Oitenta e Três Reais e Trinta e Três Centavos), perfazendo o valor total anual de R\$ 984.999,96 (Novecentos e Oitenta e Quatro Mil, Novecentos e Noventa e Nove Reais e Noventa e Seis Centavos) mais o pagamento único referente ao Treinamento, Implementação e Adaptação no valor de R\$ 100.000,00 (Cem Mil Reais), totalizando o valor de R\$ 1.084.999,96 (Um Milhão, Oitenta e Quatro Mil, Novecentos e Noventa e Nove Reais e Noventa e Seis Centavos), 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 poderá ser repactuado mediante acordo entre as partes, de acordo com a legislação vigente, adotando-se como parâmetros básicos a qualidade e os preços de mercado para a prestação dos serviços objeto deste Contrato.

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) 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;
- e) 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.
- f) 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 30 (trinta) 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. Caso o vencimento da nota fiscal não caia na sexta feira, pagamento ocorrerá na sexta feira subsequente.

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\$ 54.250,00 (Cinquenta e Quatro Mil, Duzentos e Cinquenta Reais), 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 início dos serviços prevista no Parágrafo Primeiro da Cláusula Segunda, prorrogável por mais 10 (dez) dias, mediante aceitação pela CONTRATANTE de justificativa encaminhada pela CONTRATADA, a qual 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 Segundo - O pagamento das faturas poderá ser suspenso quando não apresentada a garantia, no prazo e local estipulados no parágrafo anterior.

Parágrafo Terceiro - Havendo majoração do preço contratado, fica a critério da CONTRATANTE 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 da CONTRATADA, respeitado o percentual de 5% (cinco por cento) do novo preço contratado.

Parágrafo Quarto - 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 Quinto - 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 Sexto - 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 Sétimo - A garantia a ser apresentada responderá pelo cumprimento das obrigações da contratada eventualmente inadimplidas na vigência deste Contrato e 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.

Parágrafo Sexto - Quando solicitada pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá preencher, assinar e encaminhar o FQ415-042 - Questionário de *Due Diligence* (Documento nº 4) 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 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 (dezesseis) 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 ou as consorciadas), 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 Primeiro - 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.

POLÍTICA DE PREVENÇÃO E COMBATE À CORRUPÇÃO, À LAVAGEM DE DINHEIRO E AO FINANCIAMENTO DO TERRORISMO

CLÁUSULA TRIGÉSIMA TERCEIRA - A CONTRATADA declara conhecer e corroborar com as diretrizes constantes na Política de Prevenção e Combate à Corrupção, à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo 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 QUARTA - 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 QUINTA - 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.

LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS – LGPD

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEXTA - A CONTRATADA declara conhecer e cumprir todas as leis vigentes envolvendo proteção de dados pessoais, em especial a Lei nº 13.709/2018 (“Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais”) e, quando for o caso, o Regulamento 679/2016 da União Europeia (“Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados”), conhecida pela sigla GDPR, comprometendo-se, assim, a limitar a utilização dos dados pessoais a que tiver acesso apenas para execução dos serviços deste Contrato, abstendo-se de utilizá-los em proveito próprio ou alheio, para fins comerciais ou quaisquer outros.

Parágrafo Primeiro - Os termos utilizados neste contrato apresentam os mesmos significados do art. 5º da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais;

Parágrafo Segundo - Se quaisquer alterações nas Leis de Proteção de Dados, regulamentos ou recomendações da Autoridade Nacional resultarem no descumprimento das Leis de Proteção de Dados, em relação ao processamento de Dados Pessoais realizadas sob este Contrato, as Partes deverão empenhar seus melhores esforços, de forma imediata, para remediar tal descumprimento, sob pena de inexecução total ou parcial do contrato.

DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SÉTIMA - As Partes reconhecem que, como parte da execução do Contrato, armazenam, coletam, tratam ou de qualquer outra forma processam dados pessoais na categoria de Controlador para Operador. No sentido dado pela legislação vigente aplicável, a CONTRATANTE será considerada “Controladora de Dados”, e a CONTRATADA “Operadora” ou “Processadora de Dados”.

Parágrafo Primeiro - As partes concordam que o tratamento de Dados Pessoais resultante do presente Contrato será realizado estritamente para os fins de Contratação de Software como Serviço (SaaS) para ferramenta de IT Service Management (ITSM) para os Centros de Infraestrutura de TIC da BBTS.

Parágrafo Segundo - As Partes garantem que adotam políticas de boas práticas e governança, que contém e asseguram, obrigatoriamente: níveis de segurança tecnológica; procedimentos que assegurem integridade, confidencialidade e disponibilidade no tratamento de dados; regras de organização, funcionamento, procedimento, obrigações para os agentes de tratamento, ações educativas, mecanismos internos de supervisão e de mitigação de riscos.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA OITAVA - As Partes comprometem-se a:

- i) cumprir com as obrigações e requisitos das legislações de proteção de informações relacionadas à pessoas naturais identificadas ou identificáveis (“Dados Pessoais”) vigentes ou que entrarem em vigor na vigência deste Contrato, incluindo, mas não se limitando à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Marco Civil da Internet, Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990 (“Código de Defesa do Consumidor”), Lei Complementar nº 166, de 08 de abril de 2019 (“Lei do Cadastro Positivo”), Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (“Lei de Acesso à Informação”) e Decreto no 7.962, de 15 de março de 2013 (“Decreto Comércio Eletrônico”), conforme aplicável (“Legislações de Proteção de Dados Pessoais”);
- ii) abster-se de realizar quaisquer ações ou omissões que possam resultar de alguma forma em violação das Legislações de Proteção de Dados Pessoais;
- iii) tratar os dados pessoais apenas para fins lícitos, adotando as melhores posturas e práticas para preservar o direito à privacidade dos titulares e dar cumprimento às regras e princípios previstos na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD.
- iv) tomar todas as medidas razoavelmente necessárias para manter a conformidade com as Legislações de Proteção de Dados Pessoais;
- v) garantir que qualquer atividade realizada envolvendo o tratamento de Dados Pessoais, resultante do objeto do presente Contrato, e as medidas adotadas para a privacidade e segurança estejam em conformidade com as Legislações de Proteção de Dados Pessoais e sejam consistentes com a Política de Privacidade e Política de Segurança da Informação da BB Tecnologia e Serviços, conforme disposto em seu sítio eletrônico <https://bbts.com.br/index.php/politicas>, a qual poderá ser atualizada a qualquer tempo visando conformidade com a legislação brasileira e internacional de proteção de dados pessoais;
- vi) não realizar qualquer Tratamento de Dados Pessoais, resultantes da execução do Contrato, sem enquadramento em uma das bases legais estipuladas no art. 7º da LGPD;
- vii) adotar medidas técnicas e organizacionais adequadas para garantir a segurança dos Dados Pessoais;
- viii) somente realizar o Tratamento de Dados Pessoais como resultado do presente Contrato com a finalidade de cumprir com as respectivas obrigações contratuais;
- ix) respeitar as políticas e regras editadas ou que vierem a ser editadas por elas no tocante ao armazenamento e tratamento de dados e informações, sem prejuízo

do estrito respeito à Lei n. 12.965 de 2014 (“Marco Civil da Internet”), Decreto n. 8.771 de 2016 (“Regulamento do Marco Civil da Internet”), bem como quaisquer outras leis relativas à proteção de dados pessoais que vierem a ser promulgadas ou entrarem em vigor no curso da vigência deste Contrato, em especial com a entrada em vigor da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

- x) não permitir ou facilitar o Tratamento de Dados Pessoais por terceiros para qualquer finalidade que não seja o cumprimento de suas respectivas obrigações contratuais; e
- l) assinar quaisquer documentos que possam ser exigidos ocasionalmente pela outra parte para implementar ou cumprir as obrigações de proteção de dados.

Parágrafo Único - As Partes, desde já pactuam que o descumprimento por uma delas, de qualquer Legislação de Proteção de Dados Pessoais, das políticas da CONTRATANTE ou das provisões contidas neste contrato gerará obrigação da Parte culpada em indenizar, defender e manter isento(a)(s) a(s) outra(s) Parte(s), suas entidades afiliadas, conselheiros, diretores, executivos e empregados de e contra todas as responsabilidades, perdas, os danos, prejuízos, custos, despesas, ações, processos, demandas, multas e penalidades decorrentes do descumprimento, por uma das Partes, de suas obrigações, declarações e garantias previstas nesta Cláusula, sendo que nenhuma limitação de responsabilidade eventualmente acordada neste Contrato será aplicada para as indenizações por descumprimento das obrigações previstas neste contrato.

DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

CLÁUSULA TRIGÉSIMA NONA – A CONTRATANTE se compromete a:

- i) Garantir que os Dados Pessoais serão tratados e transferidos nos termos das Leis de Proteção de Dados Pessoais;
- ii) Garantir que sejam tomadas todas as medidas de segurança para Tratamento dos Dados Pessoais;
- iii) Empenhar esforços razoáveis para assegurar que a CONTRATADA possa cumprir com as obrigações contratuais resultantes das presentes cláusulas;
- iv) Responder às consultas de Titulares, da Autoridade Nacional e/ou autoridades competentes em relação ao Tratamento de Dados Pessoais. As respostas serão dadas num prazo razoável, de acordo com as Leis de Proteção de Dados Pessoais;
- v) Divulgar orientações de boas práticas e de governança para serem cumpridas pela CONTRATADA no âmbito da execução deste contrato;

DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA - A CONTRATADA tratará os dados pessoais a que tiver acesso em virtude deste contrato apenas nas seguintes condições:

- i) em nome da CONTRATANTE e para atender as finalidades deste contrato;
- ii) para a execução do Contrato e somente na medida do necessário para fazê-lo;
- iii) de acordo com as instruções periódicas, razoáveis e documentadas da CONTRATANTE; e
- iv) em conformidade com todas as leis de proteção de dados aplicáveis, incluindo legislação extraterritorial ao qual a CONTRATANTE esteja sujeita.

Parágrafo Primeiro - A CONTRATADA deverá assegurar que qualquer pessoa física ou jurídica, agindo sob sua autorização e que possua acesso aos dados pessoais, esteja vinculada por obrigações contratuais que disponham de proteções equivalentes às previstas nesta cláusula em relação aos dados pessoais que tiver acesso.

Parágrafo Segundo - Nos casos onde o tratamento de dados pessoais forem realizados através de sistemas de informação ou computação em nuvem, a CONTRATADA se compromete em tornar transparente à CONTRATANTE cada intervenção ou manutenção, proveniente de suporte técnico, que exija acesso direto aos dados ou acesso aos ambientes restritos das soluções ou serviços hospedados em nuvem (em âmbito nacional e internacional), de modo a manter registrada a motivação e os responsáveis por cada intervenção.

Parágrafo Terceiro - Em caso de dúvidas sobre o tratamento dos dados, a CONTRATADA deverá notificar a CONTRATANTE e aguardar as instruções.

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA PRIMEIRA - São partes integrantes deste contrato, independentemente de transcrição ou futuras atualizações:

- i) A Política de Privacidade da CONTRATANTE, disponível no sítio eletrônico <https://bbts.com.br/index.php/politicas>;
- ii) A Política de Segurança da Informação, disponível no sítio eletrônico <https://bbts.com.br/index.php/politicas>;
- iii) O Inventário de Tratamentos de Dados Pessoais, mantido entre as partes, para relacionar todas as operações realizadas em virtude deste contrato, contendo: hipóteses legais, finalidades específicas, tipos de dados, tipos de tratamentos, duração dos tratamentos, informações acerca de compartilhamento de dados pessoais com entidades públicas e privadas, possíveis transferências internacionais de dados, responsabilidades dos agentes que realizarão o tratamento, a origem dos dados e a forma com os dados são tratados.

Parágrafo Primeiro - A **CONTRATADA** declara que seguirá as orientações da Política de Privacidade da **CONTRATANTE**, inclusive as suas atualizações, as quais serão informadas por meio de mensagem eletrônica, sobre as novas versões.

Parágrafo Segundo - As obrigações de sigilo e processamento dos dados pessoais impostos à **CONTRATADA** se estendem a seus prepostos e subcontratados (se autorizado em contrato), garantindo que o acesso aos dados pessoais somente seja concedido às pessoas designadas para executar as atividades descritas neste Contrato e que estejam sob obrigação de confidencialidade com relação aos dados pessoais tratados.

Parágrafo Terceiro - Para o cumprimento desta cláusula, a **CONTRATADA** se compromete a firmar Acordos de Confidencialidade e de não divulgação que reflitam a criticidade dos dados tratados e/ou compartilhados.

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA SEGUNDA - A **CONTRATADA** declara que, caso utilize sistema próprio para armazenamento dos dados fornecidos pela **CONTRATANTE** para execução dos serviços:

- i) adotará procedimentos e controles, abrangendo, no mínimo, a autenticação, a criptografia, a detecção de intrusão e a prevenção de vazamento de informações e dados recebidos da **CONTRATANTE** para execução do objeto do Contrato;
- ii) realizará testes e varreduras para detecção de vulnerabilidade, mantendo seus sistemas eletrônicos livres de programas maliciosos;
- iii) efetuará o controle de acessos aos seus sistemas eletrônicos pelos seus prepostos, de forma efetiva, o cumprimento das obrigações deste Contrato e da legislação reguladora;
- iv) manterá o registro das operações de tratamento de dados pessoais que realizarem;
- v) seguirá os padrões de segurança técnica validados no mercado e referendados pela **CONTRATANTE** por meio deste contrato ou em sua Política de Privacidade e Política de Segurança da Informação.

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA TERCEIRA - A execução e a manutenção de medidas tecnológicas e físicas adotadas pela **CONTRATADA**, adequadas ao risco decorrente do Tratamento e a natureza dos Dados Pessoais, deverão ser apropriadas e suficientes para proteger os dados pessoais contra, inclusive, mas não se limitando a alteração, divulgação ou acesso não autorizado, notadamente quando o processo envolver a transmissão de dados através de uma rede de tecnologia/informática/internet e contra todas as outras formas de processamento de dados ilícitas.

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA QUARTA - A **CONTRATADA** se compromete a:

- i) Tratar os Dados Pessoais disponibilizados pela **CONTRATANTE** em conformidade com as suas instruções, as cláusulas do presente Contrato e as

Leis de Proteção de Dados Pessoais, sendo certo que caso não possa cumprir estas obrigações por qualquer razão, concorda em informar imediatamente a **CONTRATANTE** desse fato, o qual terá o direito de suspender o compartilhamento dos Dados Pessoais e/ou de rescindir o Contrato;

- ii) Dispor de procedimentos necessários para que terceiros autorizados a acessar os Dados Pessoais, incluindo os subcontratantes, respeitem e mantenham a confidencialidade e a segurança dos Dados Pessoais. Todas as pessoas sob a autoridade do Operador, incluindo os subcontratantes, devem ser obrigados a tratar os Dados Pessoais apenas sob a orientação da CONTRATADA;
- iii) Indicar à CONTRATANTE um setor profissional capacitado a responder às consultas relativas ao Tratamento de Dados Pessoais e cooperar de boa-fé com a CONTRATANTE, os Titulares e a Autoridade Nacional em todas as eventuais consultas num prazo razoável;
- iv) Não divulgar nem transferir Dados Pessoais a terceiros responsáveis pelo Tratamento de Dados Pessoais estabelecidos em países que não possuam regime de proteção de Dados Pessoais compatível com os termos deste Contrato e as Leis de Proteção de Dados Pessoais;
- v) No que tange às transferências posteriores de Dados Sensíveis, garantir que os Titulares deem o seu consentimento inequívoco para esse efeito.
- vi) Notificar imediatamente a CONTRATANTE e em prazo nunca superior a 24 (vinte e quatro) horas no que diz respeito a:
 - a) Qualquer intimação, pedido, requisição de cooperação judicial no que diz respeito a divulgação de Dados Pessoais;
 - b) Qualquer acesso acidental ou não autorizado;
 - c) Qualquer solicitação ou reclamação realizada diretamente pelo Titular, Autoridade Nacional de Proteção de dados, Organismos de Defesa ao Consumidor ou outros agentes legitimados.

Parágrafo Único - A CONTRATADA não poderá, sem instruções prévias da CONTRATANTE, transferir ou, de qualquer outra forma, compartilhar e/ou garantir acesso aos Dados Pessoais ou a quaisquer outras informações a terceiros.

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA QUINTA - A CONTRATADA se compromete a cooperar e a fornecer ao à CONTRATANTE, no prazo por ele estabelecido, todas as informações relacionadas ao tratamento de Dados Pessoais que estiverem sob sua custódia e que sejam necessárias para responder às solicitações ou reclamações feitas com fundamento na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

Parágrafo Primeiro - A CONTRATADA se certificará que seus empregados, representantes, e prepostos agirão de acordo com a finalidade do Contrato, as leis de proteção de dados e as instruções transmitidas pela CONTRATANTE.

Parágrafo Segundo - A CONTRATADA se responsabiliza, irrestritamente, pela inviolabilidade ou má utilização das informações e dados recebidos da CONTRATANTE para execução do objeto deste Contrato e por quaisquer invasões, física ou lógica, realizadas por terceiros.

Parágrafo Terceiro - Entende-se por má-utilização o uso dos dados compartilhados em desacordo com o previsto neste Contrato com finalidade diversa da permitida pela CONTRATANTE e em desconformidade com a necessidade para a prestação dos serviços previsto no objeto.

Parágrafo Quarto - A CONTRATADA, sempre que for solicitado pela CONTRATANTE, deverá fornecer por escrito documentação e relatório sobre as medidas de segurança e proteção dos dados implementados para o tratamento dos dados relacionados à execução deste contrato.

Parágrafo Quinto - Se a CONTRATADA processar Dados Pessoais relativos a pessoas localizadas na UE ou em empresas com sede na UE, durante a vigência deste contrato, cumprirá com as regras da GPDR.

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA SEXTA - O descumprimento das obrigações pela CONTRATADA poderá ensejar a rescisão imediata deste Contrato. O descumprimento acarretará no ressarcimento, por parte da CONTRATADA dos prejuízos causados à CONTRATANTE, além da possibilidade da aplicação de multa equivalente a 5 (cinco) vezes o valor do último faturamento decorrente deste Contrato, sem prejuízo de perdas e danos e outras penalidades previstas, sendo que nenhuma limitação de responsabilidade eventualmente acordada neste Contrato será aplicada para as indenizações por descumprimento das obrigações contidas nesta Cláusula.

Parágrafo Único - A CONTRATADA indenizará a CONTRATANTE por eventuais danos que esta venha a sofrer em decorrência de uso indevido dos dados pessoais por parte da CONTRATADA.

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA SÉTIMA - Todos os dados e informações enviados pela CONTRATANTE à CONTRATADA deverão ser excluídos, pela CONTRATADA, em até 10 (dez) dias úteis após o recebimento do produto final pela CONTRATANTE, sendo comprovado o ato por meio de documento apresentado em até 05 (cinco) dias úteis.

SUBCONTRATAÇÃO E TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA OITAVA - Os serviços descritos neste Contrato não configuram, em hipótese alguma, o fornecimento de informações e dados pessoais de responsabilidade da CONTRATANTE à CONTRATADA com fim comercial, sendo certo que a CONTRATADA está expressamente proibida de compartilhar dados e informações com

quaisquer terceiros que não sejam os prepostos e subcontratados destacados para executar as atividades deste Contrato, se autorizada, neste contrato, a subcontratação.

Parágrafo Primeiro - A CONTRATADA não poderá transferir Dados Pessoais para fora do Brasil, da União Europeia (UE) ou do Espaço Econômico Europeu (EEE) ou subcontratar o tratamento de Dados Pessoais sem a devida aprovação, por escrito, da CONTRATANTE.

Parágrafo Segundo - A CONTRATADA deverá assegurar que qualquer pessoa física ou jurídica, agindo sob sua autorização e que possua acesso aos dados pessoais, esteja vinculada por obrigações contratuais que disponham de proteções equivalentes às previstas nesta cláusula em relação aos dados pessoais que tiver acesso.

Parágrafo Terceiro - Nos casos em que a subcontratada deixar de cumprir com a obrigação de proteger os dados, a CONTRATADA será a exclusiva responsável pelo cumprimento das obrigações perante a CONTRATANTE.

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA NONA - A substituição da subcontratada deve ser precedida de nova autorização da CONTRATANTE, e estará condicionada a assunção de todas as obrigações concernentes à proteção de dados previstas neste contrato.

Parágrafo Primeiro - Se a subcontratada estiver localizada fora do Brasil e/ou da UE/EEE, a CONTRATADA assegurará que as devidas Cláusulas Contratuais-Padrão façam parte do contrato celebrado com a subcontratada ou assegurará que essa transferência seja, de outra forma, permitida pelas leis de proteção de dados.

Parágrafo Segundo - A CONTRATADA deverá ajustar a possibilidade de, quando entender necessário, auditar e fiscalizar o estabelecimento e os mecanismos de tratamento de dados do subcontratado, com previsão da possibilidade de a CONTRATANTE ter acesso aos relatórios elaborados por auditoria especializada contratada às expensas da CONTRATADA.

SEGURANÇA

CLÁUSULA QUINQUAGÉSIMA - A CONTRATADA implementará as medidas apropriadas para proteger os Dados Pessoais em conformidade com as técnicas adequadas às finalidades do tratamento e ao contexto de risco. As medidas de segurança da CONTRATADA atenderão as exigências das leis de proteção de dados e da Política de Privacidade e Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE.

Parágrafo Primeiro - A CONTRATADA deverá utilizar recursos de segurança da informação e de tecnologia em versões comprovadamente seguras e atualizadas, inclusive os mecanismos de detecção e prevenção de ataques cibernéticos. Os dados armazenados em rede corporativa deverão ser segmentados em domínios lógicos.

Parágrafo Segundo - A CONTRATADA é a única responsável pelo correto e seguro armazenamento de dados em seu sistema eletrônico e única responsável por eventuais danos diretos e indiretos causados à CONTRATANTE ou terceiros, especialmente titulares de dados pessoais vazados, alterados, indevidamente comunicados ou que de qualquer forma tenha sofrido tratamento inadequado ou ilícito.

VIOLAÇÃO DOS DADOS

CLÁUSULA QUINQUAGÉSIMA PRIMEIRA - A CONTRATADA deverá notificar a CONTRATANTE, por escrito, sobre a violação dos Dados Pessoais, em prazo não superior a 24 (vinte e quatro) horas, a contar do momento em que tomou ciência da violação. As informações incluirão:

- i) descrição da natureza da violação dos Dados Pessoais, incluindo as categorias e o número aproximado de titulares de dados lesado, bem como as categorias e o número aproximado de registros de dados comprometidos;
- ii) descrição das prováveis consequências ou das consequências já concretizadas da violação dos Dados Pessoais; e
- iii) descrição das medidas adotadas ou propostas para reparar a violação dos Dados Pessoais, com a indicação de cronograma, para corrigir ou mitigar os possíveis efeitos adversos.

Parágrafo Único - A CONTRATADA arcará com todos os custos, incluindo indenizações e penalidades aplicadas à CONTRATANTE e seus prepostos por eventuais danos que esta venha a sofrer em decorrência do uso indevido dos dados pessoais por parte da CONTRATADA, sempre que ficar comprovado que houve falha de segurança (técnica e administrativa), descumprimento das regras da lei geral de proteção de dados citadas neste contrato e das orientações da CONTRATANTE, sem prejuízo da aplicação das penalidades deste contrato.

FISCALIZAÇÕES

CLÁUSULA QUINQUAGÉSIMA SEGUNDA - A CONTRATADA obriga-se a permitir à CONTRATANTE, quando esta entender necessário e for razoável, o integral e irrestrito acesso ao seu estabelecimento, aos seus sistemas eletrônicos, às informações, dados e documentos sob sua posse e que estejam relacionadas à execução deste contrato, permitindo, inclusive, a realização de auditoria em suas dependências, pela CONTRATANTE, por meio de seus prepostos ou terceiros por este indicado, sem que haja necessidade de agendamento prévio, e/ou possibilitar o acesso da CONTRATANTE aos relatórios elaborados pela CONTRATADA ou pela auditoria especializada realizada a pedido desta.

TÉRMINO DO TRATAMENTO DOS DADOS

CLÁUSULA QUINQUAGÉSIMA TERCEIRA - O tratamento dos dados terminará com a rescisão ou fim da vigência deste Contrato ou mediante solicitação escrita da CONTRATANTE, o que ocorrer primeiro. A CONTRATADA se obriga a devolver, de seus sistemas eletrônicos, todas as informações a que teve acesso em decorrência dos serviços objeto deste Contrato, e a devolver qualquer documento que contenha referidos dados no seu conteúdo, no prazo de 10 (dez) dias úteis após os termos de encerramento citados nesta cláusula. Os dados serão excluídos dos sistemas eletrônicos, não sendo permitido que a CONTRATADA promova qualquer tipo de cópia dos arquivos.

Parágrafo Primeiro - A CONTRATADA garantirá que seus Subcontratados cessem, imediatamente, todo e qualquer uso dos Dados Pessoais a partir da ocorrência dos termos de encerramento mencionados no caput, cabendo adotar as medidas solicitadas, a exemplo de destruição, devolução ou anonimização permanente, utilizando, em cada caso, as medidas de segurança deste contrato.

Parágrafo Segundo - O armazenamento dos dados após a ocorrência dos termos de encerramento somente será permitido quando for necessário ao cumprimento de obrigações legais ou regulatórias, na forma da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

DA RESPONSABILIDADE E DIREITOS DE TERCEIROS

CLÁUSULA QUINQUAGÉSIMA QUARTA - As Partes concordam que qualquer Titular que tenha sofrido danos resultantes de qualquer descumprimento das obrigações referidas no presente instrumento e nas Legislações de Proteção de Dados Pessoais, por qualquer parte ou subcontratante ulterior, têm o direito de obter reparação do Controlador e Operador pelos danos sofridos, sendo esta responsabilidade solidária.

- i) Cada parte é responsável perante a outra parte pelos danos causados pela violação das presentes cláusulas. A responsabilidade entre partes limita-se aos danos efetivamente sofridos. Cada uma das Partes é responsável perante os Titulares pela violação de direitos de terceiros, nos termos das presentes cláusulas.
- ii) O Operador não pode invocar o descumprimento das disposições contratuais e Legislações de Proteção de Dados por subcontratante ulterior das suas obrigações para eximir-se de suas responsabilidades.

PREPOSTOS

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

Pela CONTRATANTE

Nome: Edmilson de Novais Silva

Cargo: Gerente de Centro de TIC I

Contrato – Serviços sem Cessão de Mão de Obra

E-mail: [REDACTED]

Telefone: [REDACTED]

Pela CONTRATADA

Nome: Suzerli Neto Ferrari

Cargo: Consultora

E-mail: [REDACTED]

Telefone: [REDACTED]

DISPOSIÇÕES FINAIS

CLÁUSULA QUINQUAGÉSIMA SEXTA - 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 QUINQUAGÉSIMA SÉTIMA - 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: Isaac Nicholas Siqueira Viana

Cargo: Gerente Executivo

CPF: [REDACTED]

Nome: Sérgio Gonzaga Wenceslau

Cargo: Gerente de Divisão

CPF: [REDACTED]

CONTRATADA: DATAGROUP TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA-ME

Nome: Suzerli Neto Ferrari

Cargo: Consultora

CPF: [REDACTED]

DOCUMENTO Nº 1 DO CONTRATO

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

1 Objeto:

1.1 Contratação de *Software* como Serviço (SaaS) para ferramenta de *IT Service Management* (ITSM) para os Centros de Infraestrutura de TIC da BBTS, conforme condições e exigências estabelecidas neste documento.

2 Especificações Técnicas:

2.1 A FORNECEDORA deverá oferecer a prestação de serviços conforme listado dos subitens abaixo:

2.2 SUBSCRIÇÃO DE LICENÇAS

2.2.1 Subscrição de licenças, garantindo acesso da BBTS à ferramenta de ITSM sem a imposição de qualquer tipo de barreira, possibilitando ações de desenvolvimento por nossa equipe interna, caso necessário. No entanto, todas as referidas ações serão acordadas entre as partes, não havendo nenhum impeditivo para que a BBTS evolua com suas próprias criações, desde que estas não coloquem em risco nenhuma obrigação da contratada;

2.2.1.1 A subscrição de licenças deve incluir eventuais atualizações dos *softwares* a disposição da BBTS, assim como para plataforma para funcionamento em nuvem e do suporte técnico *online*.

2.2.1.2 A FORNECEDORA deverá apresentar possibilidades para que a BBTS contrate o sistema por módulos, não sendo exigido pagamento por módulos não utilizados e não especificados neste Projeto Básico.

2.2.1.3 As licenças deverão ser divididas por tipo de usuário, conforme quantidades descritas no Anexo 3.

2.2.1.4 A ferramenta de ITSM deve ter, no mínimo, as especificações técnicas descritas nos ANEXOS deste documento. A FORNECEDORA poderá compor a solução com outros módulos ou softwares complementares, desde que funcionem de maneira integrada e atenda as necessidades da BBTS.

2.3 SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA

2.3.1 O Serviço de Sustentação e de Infraestrutura de TIC, incluindo a plataforma de serviços em nuvem pública, que deverá ser mantida pela FORNECEDORA sem ônus adicionais à BBTS, além do previsto no item 2.2.1.1;

2.3.2 A ferramenta de ITSM deverá oferecer recursos de Inteligência Artificial, inclusive Chatbot, que permita a integração da base de conhecimentos / FAQs (*frequently asked questions*) com a operacionalização do sistema.

2.3.3 A Inteligência Artificial deverá também prover relatórios e *dashboards* que melhorem a gestão dos processos de TIC da BBTS (vide ANEXOS).

2.3.4 A ferramenta, a plataforma e todos os serviços em nuvem envolvidos devem estar adequados ao exige a legislação brasileira, em especial a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018).

2.4 TREINAMENTO

2.4.1 Treinamento e capacitação de time BBTS, sendo, no mínimo, 15 (quinze) pessoas indicadas, que deverão desenvolver capacidade de agir como multiplicadores com os demais membros da equipe, a ser agendado com o Gestor do Contrato imediatamente após assinatura do contrato, com prazo não superior a 30 dias. As datas de treinamento serão pactuadas de comum acordo entre BBTS e empresa FORNECEDORA.

2.4.2 A FORNECEDORA poderá propor a carga horária do curso de forma que assegure o aprendizado da equipe BBTS, desde que não seja inferior a 40 horas. O perfil-alvo dos treinamentos são somente os que fazem parte do grupo solucionador de funcionários da BBTS.

2.4.3 Os treinamentos poderão ocorrer presencialmente ou ao vivo via Microsoft Teams. Caso ocorram presencialmente, deverão ser realizados na cidade de São Paulo/SP e as despesas de realização e do instrutor deverão ser de responsabilidade da CONTRATADA.

2.4.4 Deverá ser disponibilizado material didático, em papel ou em formato digital, que possa ser distribuído a outros funcionários da BBTS que farão uso dos sistemas, permitindo que o conteúdo seja multiplicado em outras seções de treinamento interno com o mesmo material didático.

2.5 IMPLANTAÇÃO

2.5.1 O serviço de implantação da ferramenta de ITSM deverá prever horas de de implantação para geração de criação de *workflows* e integração com soluções BBTS (ferramenta Zabbix), incluindo eventual necessidade de desenvolvimento para a efetiva entrega do estabelecido neste Projeto Básico. Os *dashboards* e relatórios a serem desenvolvidos constam no Anexo 1. O catálogo de serviços atual poderá ser importado para a solução contratada. Atualmente, a BBTS utiliza a ferramenta OTRS.

2.5.2 O FORNECEDOR está livre para determinar quantas horas de implantação desde que sejam feitas todas as entregas estabelecidas no item 2.5.1. e nos anexos nele citados.

2.5.3 Os *workflows* e relatórios devem ser construídos dentro da própria ferramenta da ITSM, devendo a BBTS deliberar expressamente por escrito caso haja alguma necessidade de alguma exceção.

2.5.4 Todos os *workflows*, relatórios e integrações de soluções devem ser devidamente documentadas e entregues à BBTS, incluindo casos de teste e evidência de execução dos testes.

2.5.5 O prazo para conclusão da implantação será de até 90 (noventa) dias a partir da assinatura do contrato. A prorrogação total ou parcial do prazo poderá ser pactuada entre as partes, sendo a decisão do gestor do contrato da BBTS.

2.5.5.1 Caso haja necessidade de ampliação do prazo, a BBTS deverá deliberar previamente por escrito.

2.5.6 O custo de implantação já deve estar incluído no preço total dos serviços.

2.5.7 A BBTS deverá ter capacidade de produzir *dashboards* e relatórios por conta própria, caso julgue necessário. Esta capacidade deverá ser adquirida por meio de treinamento.

3 Subcontratação

3.1. Será admitida a subcontratação do treinamento, desde que oficial do fabricante, e estrutura de hospedagem/datacenter/nuvem.

3.2 A empresa subcontratada deverá atender, em relação ao objeto da subcontratação, as exigências de qualificação técnica impostas a CONTRATADA.

3.3 É vedada a subcontratação de empresa ou consórcio que tenha participado:

3.3.1. do procedimento licitatório do qual se originou a contratação;

3.3.2. direta ou indiretamente, da elaboração de projeto básico ou executivo.

4 Condições de Entrega:

4.1 O serviço será oferecido na modalidade (SaaS), em nuvem, no mínimo, com acesso por meio usuário/senha ou outra forma que garanta a segurança das informações da BBTS. Por se tratar de computação em nuvem, o serviço será prestado de maneira 100% remota.

5 Informações de Faturamento:

CNPJ de faturamento: 42.318.949/0013-18

Endereço de faturamento: SEPN - Setor de Edifícios de Utilidade Norte - Quadra 508 Conjunto "C" Lote 07

Bairro: Asa Norte CEP: 70740-543

Inscrição Estadual: 07.322.007/002-03

6 Condições de Instalação, Implementação e/ou Customização:

6.1 Os serviços em nuvem deverão funcionar em regime 24x7x365 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana e trezentos e sessenta e cinco dias por ano), com disponibilidade de 99,8%.

6.2 Os sistemas em nuvem deverão ser interoperáveis, funcionando em qualquer sistema operacional (GNU/Linux, Android, MacOSX / iOS ou Windows) e em seus principais navegadores *web* e/ou por meio de aplicativos para celular.

6.3 A BBTS utiliza o Microsoft Teams como ferramenta de produtividade, devendo ser considerada obrigatoriamente como um canal de acesso da ferramenta de ITSM. Integrações com WhatsApp e Telegram são desejáveis, mas não obrigatórias.

6.4 Não haverá migração da plataforma OTRS, atualmente atualizada pela BBTS, pela ferramenta de ITSM vencedora do processo licitatório. Os serviços serão reiniciados do zero.

6.5 A BBTS, por seus próprios critérios, poderá solicitar ambientes de testes, homologação e de produção.

7 Condições de Homologação e Aceite:

7.1 Após o FORNECEDOR dar disponibilidade para acesso aos representantes da BBTS, o sistema passará por um processo de Homologação e Aceite que terá duração máxima de até 10 (dez) dias úteis.

7.2 A solução em nuvem deverá passar por testes de carga e de latência por parte da BBTS, o que será determinante para o aceite. Deverá ser avaliada quanto à latência entre cliente e aplicação, que não deverá ser superior a 1s, sendo idealmente inferior a 500 ms.

7.3 A BBTS efetuará a verificação de cada um dos itens descritos no Projeto Básico, principalmente os estabelecidos no item “2 – Especificações Técnicas”.

7.4 Caso aprovado, caberá ao gestor do contrato enviar à fornecedora documento de homologação e aceite – por meio físico ou digital.

7.5 Caso um ou mais itens não esteja(m) adequado(s), o FORNECEDOR terá um prazo de 5 (cinco) dias úteis para efetuar a correção/configuração necessária e comunicar a BBTS que a adequação foi realizada.

7.6 A BBTS fará nova verificação. Caso aprovado, caberá ao gestor do contrato enviar à fornecedora documento de homologação e aceite – por meio físico ou digital.

7.7 Caso, após a segunda verificação, o funcionário da BBTS informe que inadequações persistam, o FORNECEDOR ficará sujeito a punições legais ou contratuais.

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

8.1 Toda e qualquer garantia, assistência técnica, manutenção e suporte técnico deverão assegurar à BBTS todas as atualizações, em especial às relativas à segurança da informação, conforme estabelecidas e disponibilizadas pelo fabricante, sejam de *hardware*, *software*, conectividade ou qualquer outro elemento necessário para o funcionamento plena do sistema.

8.2 A FORNECEDORA deverá garantir o funcionamento e estabilidade da ferramenta de ITSM em todos os ambientes (testes, homologação e produção).

8.3 A FORNECEDORA deverá manter em regime 24x7x365 um canal de comunicação de suporte gratuito, seja por telefone, e-mail ou site, entregando à BBTS, para cada ocorrência, um número de chamado que possa ser acompanhado, inclusive após sua finalização. Apenas os membros do grupo solucionador e/ou gestor do contrato farão contato com o suporte da FORNECEDORA. O prazo de resolução deverá ser compatível com o Acordo de Nível de Serviço deste Projeto Básico.

8.4 Durante horário comercial, das 9h às 18h, de segunda a sexta-feira, a FORNECEDORA deverá manter serviço de atendimento telefônico gratuito, em língua portuguesa, com especialistas em suporte, que deverão atuar no esclarecimento de dúvidas, correção de erros, resolução de mal desempenho da ferramenta, manutenção corretiva emergencial dos itens contratados, manutenção corretiva não emergencial, inclusão/exclusão de usuários.

8.5 A Contratada deverá executar as manutenções corretivas nos prazos estabelecidos abaixo:

8.5.1. Manutenção corretiva emergencial (aquela que impede o funcionamento do sistema) – prazo de atendimento de até 4 (quatro) horas corridas em regime 24x7x365 (vinte e quatro horas x sete dias x trezentos e sessenta e cinco dias no ano).

8.5.2. Manutenção corretiva não-emergencial (erros que não comprometam a realização de tarefas) – prazo de atendimento de até 24 (vinte e quatro) horas úteis.

8.6 Caso haja a necessidade de intervenções técnicas programadas e/ou preventivas, as datas, horários, janela de interrupção e atividades a serem executadas dependerão de aprovação prévia do gestor do contrato da BBTS. Essas intervenções programadas e/ou preventivas já devem estar previstas nos custos do projeto, inclusive os serviços de manutenção que asseguram as atualizações da plataforma.

9 Condições de Pagamento:

9.1 O pagamento será de acordo com o especificado no modelo do Anexo II do Edital.

9.2 . A Nota Fiscal só deverá ser emitida após liberação do Termo de Homologação e Aceite, item 7. Após o primeiro pagamento, as Notas Fiscais deverão ser emitidas mensalmente para os itens especificados como pagamento mensal no Anexo II do Edital.

9.3 O pagamento será creditado em conta corrente mantida preferencialmente no Banco do Brasil S.A., em nome da CONTRATADA, em 30 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. Caso o vencimento da nota fiscal não caia na sexta feira, pagamento ocorrerá na sexta feira subsequente.

9.4 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 a prestação de serviços nos municípios em que o documento é exigido.

10 Multa:

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

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

TABELA 2		
ITEM	DESCRIÇÃO DA OCORRÊNCIA	GRAU
1	Recusar-se a executar serviço, sem motivo justificado; por ocorrência, limitado a uma ocorrência.	2
2	Deixar de cumprir os prazos estabelecidos no contrato ou determinados pela fiscalização; por ocorrência, cumulativamente não superior a 10%.	1
3	Estar com um ou mais canais de acesso desligados ou fora do ar (telefone ou <i>website</i> para abertura de chamados de suporte), por ocorrência	1

11 Acordo de Nível de Serviço:

11.1 A ferramenta de ITSM contratada, sua plataforma em nuvem e todos os serviços decorrentes deverão garantir a disponibilidade da solução em 99,8% do tempo (equivalente a noventa minutos ao mês), em regime 24x7x365.

11.2 O Acordo de Nível de Serviço (ANS) terá medição mensal por parte da BBTS. A FORNECEDORA poderá oferecer ferramentas que integrem a solução contratada como forma de auxiliar na medição do ANS.

11.3 O descumprimento do previsto no ANS poderá resultar em Glosa conforme item 11.4, sem prejuízo da penalização da FORNECEDORA, conforme previsto em contrato. Caso a fonte da indisponibilidade for causada pela BBTS, a FORNECEDORA não terá qualquer ônus.

11.4 A FORNECEDORA deverá corrigir e sanar as causas que originaram a queda do nível de serviço.

GRAU	DESCRIÇÃO DA OCORRÊNCIA	CORRESPONDÊNCIA
3	Indisponibilidade da solução, por hora (cumulativamente), além do tempo previsto no item 11.1 do Acordo de Nível de Serviço.	5,0% sobre o valor mensal

3	Deixar de executar a manutenção corretiva emergencial (aquela que impede o funcionamento do sistema) superior a 4 (quatro) horas corridas.	5,0% sobre o valor mensal
2	Deixar de executar a manutenção corretiva não-emergencial (erros que não comprometam a realização de tarefas) superior a 24 (vinte e quatro) horas úteis.	2,0% sobre o valor mensal
1	Não realização dos demais itens de Garantia e Assistência Técnica, Manutenção e Suporte Técnico superior a 40 (quarenta) horas úteis:	1,0% sobre o valor mensal

11.5 O valor acumulado das glosas não poderá passar de 15% (quinze por cento) do valor mensal.

12 Aspectos de Segurança:

12.1 O FORNECEDOR deverá observar todas as normas de segurança recomendadas pela fabricante do produto e estar aderente às melhores práticas de mercado. Em caso de necessidade, deverá solicitar à BBTS suas políticas internas e normas de segurança da informação.

12.2 Estão fora do escopo deste Projeto Básico solicitações de novos desenvolvimentos para além do previsto em contrato e manutenção evolutiva dos sistemas não previstos no licenciamento.

12.3 Atualizações/upgrades oficiais previstas pelo fabricante da ferramenta deverão fazer parte do escopo da contratação.

13 Vigência:

13.1 O contrato terá vigência de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado até o limite de 60 (sessenta) meses, a contar do início dos serviços previstos no item abaixo.

13.2 Os serviços terão início em até 10 (dez) dias após a data de assinatura do contrato, mediante formalização da BBTS.

14 Repactuação de preços/ Reajuste

14.1 O preço estipulado do suporte e/ou licença de uso 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.

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

15 Matriz de Risco:

CATEGORIA DO RISCO	DESCRIÇÃO	CONSEQUÊNCIA	ALOCAÇÃO 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.	Contratado
	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.	Contratado
	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
Risco da Atividade Empresarial	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.	Contratado
	Variação da taxa de câmbio.	Aumento ou diminuição do custo do produto e/ou do serviço.	Contratado
	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).	Contratado

16 Qualificação Econômico-Financeira:

16.1 A qualificação econômico-financeira da CONTRATADA será avaliada de acordo com os seguintes critérios:

16.1.1 Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da legislação em vigor, acompanhado do demonstrativo das contas de lucros e prejuízos que comprovem sua boa situação financeira.

16.1.1.1 No caso de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, a apresentação dessa documentação servirá também para comprovação de enquadramento nessa condição, de acordo com o art. 3º da Lei Complementar nº 123, de 14.12.2006.

16.1.1.2 No caso de empresa constituída no exercício social vigente, será admitida a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade.

16.1.2 A comprovação da boa situação financeira da CONTRATADA será baseada também na obtenção de Índices de Liquidez Geral (LG), de Solvência Geral (SG) e de Liquidez Corrente (LC) resultantes da aplicação das fórmulas abaixo, sendo considerada habilitada a empresa que apresentar resultado maior que 1, em todos os índices aqui mencionados:

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

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

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

16.1.3 As empresas que apresentarem qualquer dos índices relativos à boa situação financeira igual ou menor que 1,00 (um) deverão comprovar possuir patrimônio líquido igual ou superior a 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, por meio da apresentação do balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social,

apresentados na forma da lei, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais, quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data da apresentação da proposta.

17 Garantia Financeira da Execução Contratual:

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

17.2 A garantia deverá ser válida durante todo o período de vigência do contrato.

18 Qualificação Técnica:

18.1 A qualificação técnica das empresas proponentes será avaliada de acordo com os seguintes critérios:

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

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

18.1.3 Será admitida a apresentação de atestados referentes a períodos sucessivos não contínuos, para fins da comprovação de que trata o item acima, não havendo obrigatoriedade de os três anos serem ininterruptos.

18.1.4 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, endereço atual da CONTRATANTE e local em que foram prestados os serviços.

ANEXO 1 – DASHBOARDS E RELATÓRIOS

Lista de Workflows que deverão ser desenvolvidos pela FORNECEDORA na fase de IMPLANTAÇÃO.

Relatórios e indicadores:

Indicadores de Incidentes

- Monitoramento de filas de atendimento
- Níveis de escalonamento de chamados
- Níveis de ANS/ANO
- Níveis de disponibilidade de cada cliente e/ou serviço (dados serão retirados do Zabbix)

Indicadores de Problemas

- Quantidade de problemas por período
- Quantidade de problemas provenientes de falhas críticas ou massivas
- Quantidade de problemas com solução definitiva
- Quantidade de problemas sem solução definitiva
- Tempo médio para atendimento do problema
- Tempo médio para resolução de problema.

Indicadores de eficiência

- Tempo Médio de Atendimento e Solução
- Prazos Cumpridos
- Contribuição na base de conhecimento
- Satisfação do Cliente Final
- Despesas Administrativas

ANEXO 2 – Especificações técnicas mínimas obrigatórias

O objetivo deste documento é listar quais as especificações técnicas mínimas que a solução de ITSM a ser contratada pela BBTS deve atender para ser aderente às nossas atuais necessidades de serviço e suporte de negócios.

1. A solução deverá funcionar na modalidade Software como Serviço (Software as a Service – SaaS), automatizando as atividades de gestão de incidentes e de mudanças da BBTS, inclusive documentação. A FORNECEDORA poderá complementar a solução com outros módulos de produto ou *softwares*, desde que funcionem de maneira integrada.
2. A solução deve estar plenamente em conformidade com as definições da biblioteca ITIL V4, na qual se baseia os normativos internos da BBTS.
3. Todas as telas de interface de usuário-cliente deverão ser em idioma português (PT-BR). Já as telas de administração poderão ser em idioma português ou inglês.
4. Toda a solução deverá ser responsiva, adaptando-se automaticamente a qualquer dispositivo de acesso (desktops, notebooks, tablets ou smartphones).
5. A solução deverá possuir funcionalidade de Inteligência Artificial, Machine Learning para automaticamente atender e categorizar automaticamente os chamados em toda a aplicação. Essa inteligência deve aprender baseada nos dados históricos.
6. A solução deve funcionar por meio de computação em nuvem (*cloud* privada) no território nacional, oferecendo alta disponibilidade e escalabilidade automática, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Deve ser compatível e integrável com catálogo de serviços, métricas de monitoramento na plataforma Microsoft Azure e AWS. A solução deverá fazer a descoberta (*discovery*) do CMDB automaticamente, integrando os Itens de Configuração (ICs).
7. A solução deve suportar as instâncias de desenvolvimento/testes, de homologação e de produção de sistemas, sendo separadas logicamente, sendo que todos os softwares, hardwares e serviços de suporte e de manutenção devem estar incluídos.
8. São exemplos de hardwares os servidores, firewalls, roteadores e switches, dentre outros.
9. São exemplos de softwares os sistemas operacionais, virtualização, aplicação web e bancos de dados, dentre outros.
10. Os serviços de manutenção devem abranger monitoração, *back up*, suporte e atualizações de softwares, principalmente as relativas à segurança da informação. É desejável que seja compatível com ações de promoção de trabalho na modalidade “home office”.
11. A monitoração deverá ocorrer por meio de um portal de administração parametrizável, que deverá oferecer gráficos de disponibilidade de todas as

instâncias, permitir um canal de retorno do usuário para que se comunique com o prestador de serviço e garantir a aplicação de pontuações como métricas de atendimentos. O portal poderá ser padrão da ferramenta, desde que atenda às necessidades da BBTS aqui descritas.

12. Os portais de autoatendimento deverão ter visibilidades adaptáveis para cada um dos clientes, separando usuários, serviços, departamentos internos ou clientes externos. Os portais devem ser personalizáveis e marcáveis por meio de rótulos (tags), ou outro método de marcação que permita organização, e oferecer canal de retorno (feedback).
13. A solução deverá ser capaz de permitir o desenvolvimento de fluxos de trabalho (workflows), rotinas operacionais independentes umas das outras, formulários e ser plenamente configurável e parametrizável. As customizações devem poder ser feitas de forma gráfica, sem necessidade de interação com código-fonte do produto.
14. Cada fluxo de trabalho deverá permitir aprovações parametrizáveis conforme regras de negócios, para um ou mais grupos solucionadores.
15. Os dashboards, fluxos e relatórios poderão ser criados pelo próprio usuário com ferramentas de interface visual amigável, sem a necessidade de inserção de códigos manualmente. Deverá permitir a geração de gráficos do tipo pizza, linha, colunas, barras e tabelas e dinâmicas. Deve possibilitar a alteração de eixos, título do gráfico, legenda, escala, rótulos de dados e tamanho do gráfico. Deve também aceitar sobreposições e cruzamentos de informações e delimitação de linhas de tendência.
16. Todas as informações que constam em bancos de dados deverão poder serem aproveitadas para a confecção de gráficos web, dashboards, fluxos de trabalho integrados, menus específicos para cada parte da solução, formatação dos formulários, grids e listas ordenáveis e filtráveis, além de notificações direcionadas para grupos pré-definidos.
17. Os gráficos e dashboards deverão ter atualização em tempo real, imprimindo em tela as informações em "real time".
18. A solução deverá ter integração com produtos atualmente utilizados pela BBTS, sendo Active Directory, Azure AD, Slack e Microsoft Teams.
19. A solução deverá oferecer a possibilidade de um Portal de Serviços, adaptável e interoperável com os principais sistemas operacionais do mercado (GNU/Linux, MacOS, Windows, Android e iOSX). O portal deve ter telas de acesso do cliente-usuário.
20. A solução deverá permitir a inserção em qualquer portal um chatbot, ou seja, um atendente virtual robotizado, com criação de fluxo facilitado de conversações, que automatize tarefas redundantes para o cliente. Deve possuir um sistema de Inteligência Artificial e Machine Learning, permitindo o "treinamento" e evolução constante da função do assistente virtual em diferentes contextos.

21. Deve permitir criar Catálogos de Serviços e disponibilizar nos portais de maneira ágil.
22. A Base de Dados da solução precisa ser configurável, principalmente quanto aos ativos e seus relacionamentos (Configuration Management Database - CMDB). A solução deve encontrar os dispositivos da BBTS tanto em ambiente on-premise quanto em nuvens públicas, correlacionando itens de configuração com os serviços de TI e atualizando a base automaticamente.
23. A solução deverá apresentar um Base de Conhecimentos que poderá ser utilizada por qualquer aplicação envolvida, com um workflow próprio. Deve possuir recurso para busca indexada, apresentando soluções para os atendentes, inclusive nas interfaces de solicitação e operação de aplicações, processos e fluxos de trabalho.
24. A Base de Conhecimentos deverá permitir a produção de Artigos e a inclusão de arquivos anexos (imagens, textos ou vídeos).
25. A solução deve controlar o processo de aprovação de um documento, antes do mesmo ser publicado na base de conhecimento.
26. A solução deve permitir o ranking de uso das informações de conhecimento, de forma que o próprio usuário final possa classificar a utilidade (ou não) do artigo de conhecimento.
27. A solução deverá apresentar ferramenta de pesquisa para localização fácil de informações inseridas nas bases de dados. Desejável que chamados de mesmo tipo sejam relacionados automaticamente, de forma que sirvam de consulta de tratativas anteriores de resolução.
28. Os diferentes usuários deverão ter acesso limitado conforme níveis de permissão.
29. Permitir a geração de relatórios, impressão e exportação para arquivos do tipo .csv, .txt e .pdf.
30. Deverá haver possibilidade de envio automático e agendado de relatórios e gráficos gerenciais por meio de correio eletrônico.
31. Criação ilimitada e configuração múltipla de catálogos de serviços comerciais e catálogo de serviços técnicos. Os catálogos devem ser acessáveis por meio de portal de serviços tanto por computadores como dispositivos móveis.
32. Os catálogos devem ser capazes de associação de múltiplos Service Level Agreement – SLA aos serviços, separando-os por cliente/unidade de negócio, por serviço, por calendário, por meta com possibilidade de escalões automatizados ou alertas de SLAs a vencer ou vencidos.
33. Os SLAs, referenciados no item anterior poderão ser divididos, no mínimo, como incidentes, mudanças e problemas (conforme categorias estabelecidas pela metodologia ITIL) A solução deverá permitir a medição e apuração do cumprimento dos SLAs em todos os serviços de TI gerenciados pela solução.

34. As ofertas de serviços dos catálogos devem ser facilmente copiadas para permitir duplicação e alterações sem que seja necessário refazer todo o trabalho para gerar nova oferta.
35. A solução deverá manter o histórico dos atendimentos para comparação de diferentes períodos de tempo. Para arquivos anexos aos atendimentos não deve haver limitação de quantidade ou de tamanho (em bytes).
36. Os diferentes SLAs devem poder ser configurados a partir da necessidade de contabilização de horas (exemplos: apenas horas úteis ou regime 24x7). Deve permitir emitir relatórios das métricas de SLA.
37. A solução deve permitir a automação da escalação e notificação, baseado nos tempos de resposta, resolução e finalização dos atendimentos.
38. O CMDB deverá possuir uma base única de gerenciamento de ativos e itens de configuração podendo gerenciar tais itens independentemente da metodologia ou processo e que permita sua população de forma automatizada e manual.
39. O CMDB precisa prover a informação de configuração do serviço na linha do tempo, possibilitando a visualização das diferenças entre o período atual e a data selecionada.
40. Deve permitir visualização no mapa do impacto causado por eventos e/ou problemas associados que lhe causam impacto, permitindo a rápida visualização dos ICs e seus relacionamentos em estrutura de árvore de serviço.
41. Precisa permitir inventariar e mapear serviços de negócio hospedados em nuvem privada, pública, híbrida ou em recursos locais.
42. O histórico de mudanças dos ICs precisam ser armazenados para fins de auditoria.
43. A solução deve implementar e seguir corretamente o fluxo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço conforme prescrito na biblioteca ITIL V4.
44. A solução deve permitir a livre criação, inclusive manual, de itens de configuração e a criação de relacionamentos entre os ativos.
45. A coleta dos ICs precisará ser feita em servidores de rede (GNU/Linux e Windows), incluindo informações associadas como status e descrições. Mudanças efetuadas devem ter seus registros atualizados automaticamente.
46. Caso algum item de configuração não se enquadre em padrões pré-definidos, a solução deverá permitir sua criação, como uma exceção, como por exemplo, ativos não eletrônicos.
47. O acesso a usuários deverá ser controlado por meio de usuário e senha e com autenticação utilizando serviços de Diretórios LDAP e Microsoft Active Directory – AD.

48. O gerenciamento de usuários e permissões de acesso deverão poder ser atribuídas a um usuário ou a grupo de usuários específico, inclusive a delegação de distintas responsabilidades.
49. A aplicação de Gerenciamento de Serviços de TI deverá ter as funcionalidades de Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Mudança, conforme o ITIL V4.
50. A aplicação de Gerenciamento da Operação de TI deve trabalhar os incidentes de segurança e vulnerabilidade.
51. A aplicação de Gerenciamento da Operação de TI deve ser capaz de descobrir Itens de Configuração (dispositivos, aplicações, linha do tempo e perfis), fazer o mapeamento automático de serviços, gerenciar eventos e alertas, gerenciar serviços *on-premises* ou em computação em nuvem (pública, privada ou híbrida), para população do CMDB, de forma automatizada e manual.
52. Os relacionamentos entre ativos, usuários e componentes devem estar sempre atualizados, com possibilidade de representação gráfica destes relacionamentos.
53. A solução deve oferecer a capacidade de carga a partir de fontes externas e extração por outras aplicações de informações do CMDB, para população de dados e consultas.
54. O mapeamento automático de serviços deve incluir tráfego de rede, descobertas e mapas de relacionamento entre os componentes, mesmo que dinâmicos, ou ambientes virtualizados. Deve também monitorar e atualizar os mapas de serviços em tempo real.
55. O sistema de gerenciamento de eventos e alertas também deve funcionar em tempo real, com uma ou mais fonte externa/ferramentas de monitoração Zabbix (atualmente em uso na BBTS). Os alertas precisam ser gerenciáveis, por meio de criação de regras, livre criação de campos (como serviços impactados, histórico, atividades), respostas automáticas e classificados por fonte de origem. Desejável permitir a configuração de deduplicação de eventos. São exemplos de ICs monitorados servidores, armazenamento, bancos de dados, dispositivos em rede ou em serviços de nuvem.
56. O sistema de eventos precisa ter integração com CMDB, possuindo a capacidade de reduzir os alertas irrelevantes, removendo informações duplicadas ou outros eventos que gerem perda de produtividade.
57. Deve possuir a capacidade de agregação de alertas e análise de causa raiz (RCA). Com análise de alertas e agregação para serviços técnicos, serviços de aplicativos e grupos de alertas. E fornecer análise de causa raiz (RCA) para serviços de negócios no CMDB. Alertas similares poderão ser agregados. Deverá também permitir determinar por quanto tempo um determinado alerta deve ficar ativo e ser encerrado automaticamente. Os alertas também poder ser gerenciados manualmente.

-
- 58.A solução precisa possuir funcionalidade de cálculo de impacto mostrando a magnitude de um alerta para um IC.
- 59.A solução deverá ser capaz de permitir parametrização que calcule o custo de alocação homem-hora, separando as quantidades de tempo e de chamados por cliente, gerando relatório que permita bilhetagem.
- 60.A segurança do produto deve ser garantida pela encriptação de dados usando TLS 1.3 e de criptografar campos de texto e anexos.
- 61.O suporte a integrações deve permitir Serviços da Web (REST / SOAP), email, arquivo (CSV, XLS, XML), LDAP, ODBC / JDBC, PowerShell, SSH e Java.

ANEXO 3 – Informações quantitativas complementares

O quadro abaixo foi incluído como forma de facilitar a precificação por parte da FORNECEDORA. Todos os dados são referenciais e são alterados constantemente, devendo servir como somente para base de cálculo, sem negligenciar a flexibilidade e a escalabilidade típicas de serviços de SaaS:

Itens para a precificação	Quantidades
Número de funcionários da BBTS (perfil usuário-cliente / solicitante). Essa licença não deve ser cobrada	2.800 (duas mil e oitocentas) pessoas aproximadamente
Grupo solucionador de funcionários da BBTS	70 (setenta) pessoas aproximadamente com acessos simultâneos
Empresas do Conglomerado Banco do Brasil (perfil usuário-cliente / solicitante)	Até 13 (treze) acessos simultâneos
Fornecedores da BBTS (perfil usuário-cliente / solicitante)	Até 2 (dois) acessos simultâneos
Número de Usuários Aprovadores	15 (quinze) gerentes-aprovadores
Qtde de Servidores Físicos + Virtuais totais (Locais ou em nuvem)	1.000 (mil) servidores aproximadamente
Qtde de Servidores em Container	1.000 (mil) containers dentro de Kubernetes Azure aproximadamente
Qtde de elementos de rede	800 (oitocentos) aproximadamente
Qtde de estações de trabalho / notebooks / home office	5.000 (cinco mil) aproximadamente
Qtde de dispositivos/Portas de Armazenamento (Storage)	6 (seis) storages

Obs: entende-se por acesso simultâneo quando os usuários podem se conectar na ferramenta ao mesmo tempo e, ao atingir a totalidade das quantidades descritas, novos acessos ficam impossibilitados até que um dos usuários (ou mais) se desconecte.

DOCUMENTO Nº 2 DO CONTRATO

DEMONSTRATIVO DE ORÇAMENTO DE CUSTOS

SAAS / ITSM			
PLATAFORMA / SISTEMA	DESCRIÇÃO	VALOR MENSAL (R\$)	VALOR PARA 12 MESES (R\$)
	Licenciamento / Subscrição	72.083,33	864.999,96
	Suporte Técnico	10.000,00	120.000,00
VALOR TOTAL		82.083,33	984.999,96
PLATAFORMA / SISTEMA	DESCRIÇÃO	VALOR (R\$)	
	Treinamento	20.000,00	
	Implementação	70.000,00	
	Adaptação	10.000,00	
	Especificar no caso de outros itens	-	
VALOR TOTAL PAGAMENTO ÚNICO		100.000,00	
VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO			1.084.999,96

(Um milhão, oitenta e quatro mil, novecentos e noventa e nove reais e noventa e seis centavos)

DOCUMENTO Nº 3 DO CONTRATO

TERMO DE HOMOLOGAÇÃO E ACEITE DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

Por intermédio deste termo de homologação e aceite, a **CONTRATANTE** confirma o recebimento dos serviços contratados através do **Contrato de Prestação de Serviços**, firmado pelas partes em XXXXXXXXXXXXX, que, foram verificados e testados quanto a sua conformidade perante à **CONTRATADA** e, dá nesta data, seu aceite e recebimento sem perda do direito da garantia e outras faculdades previstas no Contrato.

Brasília, _____ / _____ de 200_

CONTRATANTE

CONTRATADA

DOCUMENTO Nº 4 DO CONTRATO**QUESTIONÁRIO DE DUE DILIGENCE (FQ 415-042)****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. Nº 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.

Contrato – Serviços sem Cessão de Mão de Obra

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);

Contrato – Serviços sem Cessão de Mão de Obra

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 portadoras de deficiência?

Sim. Quantas? ____ Não

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

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

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

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/metad 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)

Contrato – Serviços sem Cessão de Mão de Obra

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.

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 5.17.

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 e 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

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 e a fornecer um formulário complementar detalhando a referida mudança.

Local e data:

Assinatura:

Nome por extenso:

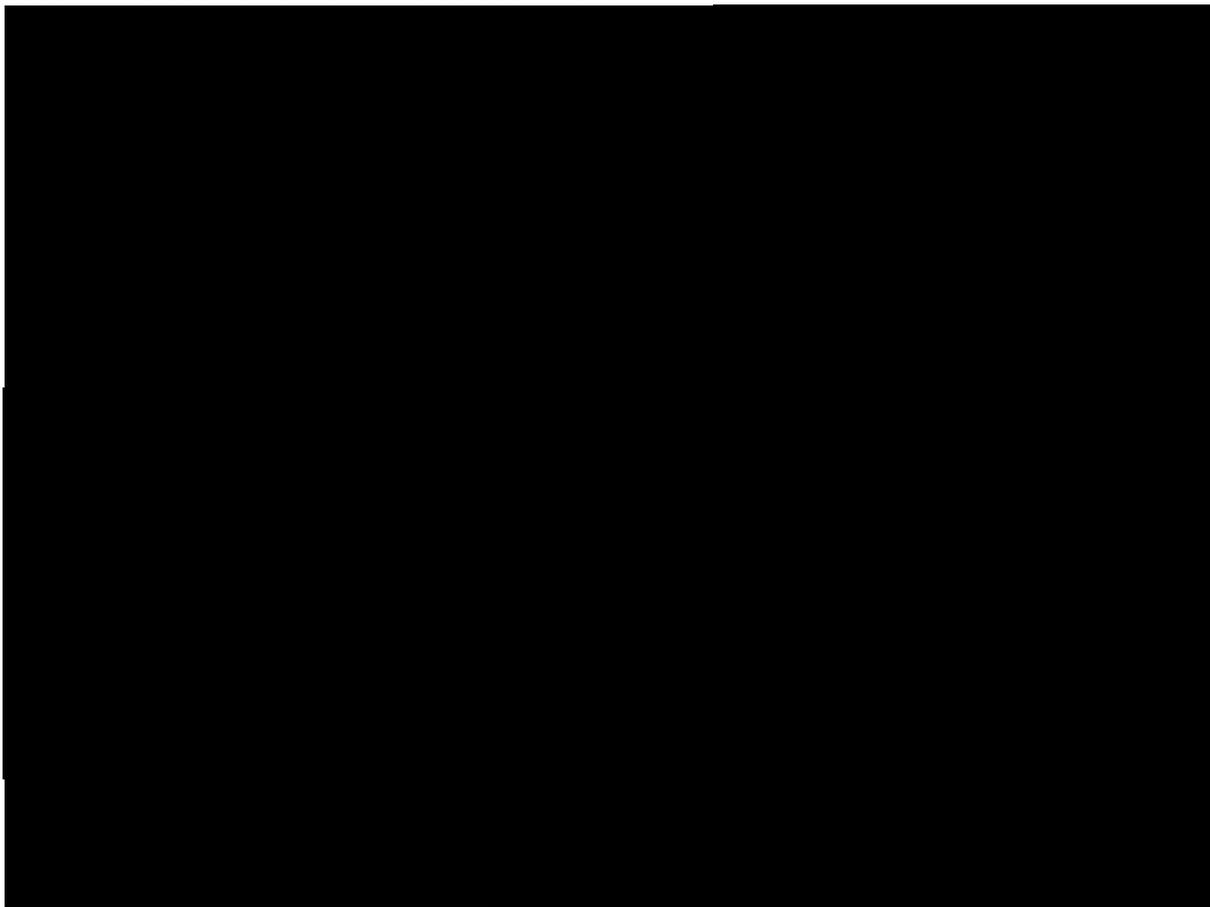
Cargo:

Contrato – Serviços sem Cessão de Mão de Obra

Signatário **Suzerli Neto Ferrari** [REDACTED] registrou o documento abaixo no momento da assinatura:

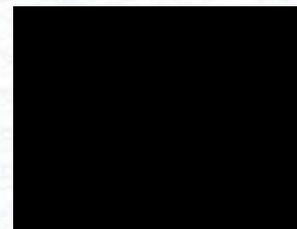


Signatário **Suzerli Neto Ferrari** [REDACTED] registrou o documento abaixo no momento da assinatura:



DGCO 00165-2022 DATAGROUP pdf

Código do documento 4f6b165f-e9d0-4c83-a1f1-0d21177657fc



Assinaturas

- | | | |
|--|-----------------------------------|-----------------------------|
| | Suzerli Neto Ferrari
 | <i>Suzerli Neto Ferrari</i> |
| | Tiago de Souza Pires
 | <i>Tiago de Souza Pires</i> |
| | Sérgio Gonzaga Wenceslau
 | <i>sw</i> |
| | Isaac Nicholas Siqueira Viana
 | <i>Isaac</i> |
| | Tiago de Souza Pires
 | <i>Tiago de Souza Pires</i> |

Eventos do documento

29 Jun 2022, 17:11:17

Documento 4f6b165f-e9d0-4c83-a1f1-0d21177657fc **criado** por TIAGO DE SOUZA PIRES

29 Jun 2022, 17:21:51

Assinaturas **iniciadas** por TIAGO DE SOUZA PIRES

30 Jun 2022, 07:58:51

SUZERLI NETO FERRARI **Assinou como parte** -

30 Jun 2022, 09:27:37

TIAGO DE SOUZA PIRES **Acusou recebimento**

30 Jun 2022, 10:05:13

SÉRGIO GONZAGA WENCESLAU **Assinou como parte** [REDACTED]

30 Jun 2022, 12:20:16

ISAAC NICHOLAS SIQUEIRA VIANA **Assinou como parte** [REDACTED]

30 Jun 2022, 13:22:31

TIAGO DE SOUZA PIRES **Reconheceu** [REDACTED]

Hash do documento original

(SHA256):6826db7c0bff355326785be1e2a78d8eb66d4a1b07957f1713f9b46b1a60ac01

(SHA512):45e8b5121f6d680d20c5d142fcf2c6756da3db0b7ea174c18f95fd963fc0f5de1b5ce189f5c0a2384fa846d4a58e09fb7404c513e2fbc22712bc1b79a792b80e

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

Esse documento está assinado e certificado pela D4Sign