

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 2023/25

### CONTRATO

DGCO nº 00251/2023  
OC nº 194202

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DECORRENTE DA LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 2023/25 – LOTE 2 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](http://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 **CLARO S.A.**, ESTABELECIDA NA R HENRI DUNANT, Nº 780, TORRE A E TORRE B, SANTO AMARO, SÃO PAULO - SP, CEP: 04.709-110, INSCRITA NO CADASTRO NACIONAL DA PESSOA JURÍDICA SOB O NÚMERO 40.432.544/0001-47, NESTE ATO REPRESENTADA NA FORMA DE SEUS ATOS CONSTITUTIVOS PELO(S) SEU(S), REPRESENTANTE(S) LEGAL(IS) AO FINAL QUALIFICADO(S) E ASSINADO(S), ADIANTE DENOMINADA **CONTRATADA**, CONSOANTE AS CLÁUSULAS ABAIXO. **A MINUTA-PADRÃO DO PRESENTE CONTRATO FOI APROVADA PELOS PARECERES JURÍDICOS Nº 602/2020 DE 01.11.2020, Nº 1166/2022 de 06.02.2022, 1423/2022 DE 10.07.2022 E Nº 1698/2022 DE 09.11.2022.**

### OBJETO

**CLÁUSULA PRIMEIRA** - O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços de telefonia fixa comutada, nas modalidades fixo-fixo e fixo-móvel local e longa distância nacional (DDD), especificamente para prover o tráfego de voz gerado a partir de linhas fixas pertencentes a CONTRATANTE, pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses, contemplando uma cesta de serviços, de acordo com as condições e especificações mínimas exigidas no Documento nº 1, no Edital e conforme proposta comercial de 19 de abril de 2023, obrigando-se a CONTRATADA a realizar as tarefas constantes do Documento nº 1 deste contrato.

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

Parágrafo Segundo - O presente contrato poderá ser alterado nas hipóteses elencadas no art. 127 do Regulamento de Licitações e Contratos da BB Tecnologia e Serviços S.A., disponibilizado no site [www.bbts.com.br](http://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.

## **VIGÊNCIA E RESCISÃO**

**CLÁUSULA SEGUNDA** - A vigência deste contrato é de 24 (vinte e quatro) meses, contada da assinatura do contrato, prorrogável por até 60 (sessenta) meses.

Parágrafo Primeiro - Constituem motivos, dentre outros, para a rescisão contratual:

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



comprometam a sua capacidade econômico-financeira;

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

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

- a. Administrativamente, a qualquer tempo, por ato unilateral e escrito do CONTRATANTE, nas seguintes situações:

- i. Não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;
- ii. Cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações, projetos e prazos;
- iii. Lentidão do seu cumprimento, levando o CONTRATANTE a comprovar a impossibilidade da conclusão do serviço nos prazos estipulados;
- iv. Atraso injustificado no início do serviço;
- v. Paralisação do serviço, sem justa causa e prévia comunicação ao CONTRATANTE;
- vi. Subcontratação total ou parcial do seu objeto, associação da CONTRATADA com outrem, cessão ou transferência, total ou parcial, bem como fusão, cisão ou incorporação, não admitidas no edital e no contrato;
- vii. Cometimento reiterado de faltas na execução do serviço;
- viii. Decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;
- ix. Dissolução da sociedade ou o falecimento do CONTRATADO;
- x. Razões de interesse do CONTRATANTE, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e exaradas no dossiê do Contrato;
- xi. Abandono do serviço, assim considerado, para os efeitos contratuais, a paralisação imotivada dos serviços;
- xii. A ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato.

- b. Amigavelmente, formalizada em autorização escrita e fundamentada do CONTRATANTE, mediante aviso prévio, por escrito, com antecedência mínima de 90 (noventa) dias ou de prazo menor, a ser negociado pelas partes à época da rescisão;

- c. Judicialmente, nos termos da legislação.

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



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

Parágrafo Quinto – 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, a importância estimada de até **R\$ 165.940,08 [cento e sessenta e cinco mil, novecentos e quarenta reais e oito centavos]**, pela prestação dos serviços objeto deste contrato, preço apurado conforme metodologia de cálculo constante do Demonstrativo de Orçamento de Custos - Documento nº 2, que integra este contrato, perfazendo o valor total estimado para 24 (vinte e quatro) meses de **R\$ 3.982.561,92 [três milhões, novecentos e oitenta e dois mil, quinhentos e sessenta e um reais e noventa e dois centavos]**.

**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 repactuação 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 e o objeto contratual;
- b) Conter agência e número da conta corrente;
- c) Conter o endereço onde os serviços foram efetivamente prestados;
- d) Conter no corpo da nota fiscal o item de serviço conforme indicado na Lei 116/2003, quando couber;



- e) Nos casos de dedução da base de cálculo do ISSQN ou INSS, deverá ser incluído no corpo da nota fiscal o valor dos itens/materiais aplicados na prestação de serviço;
- f) ser emitida ao menos 2 (dois) documentos fiscais, quando o serviço for prestado em várias unidades da CONTRATANTE, sendo um para as unidades localizadas no mesmo município de emissão do documento fiscal (emitido contra CNPJ de unidade da CONTRATANTE localizada no município de emissão do documento fiscal); e outro documento fiscal relacionado aos serviços prestados em outros municípios (emitido contra CNPJ de unidade regional da CONTRATANTE localizada em município diverso da emissão do documento fiscal).
- g) Deverá também ser informado de maneira clara, no caso de empresas não domiciliadas no local da prestação de serviço, número referente ao cadastramento de prestador de outro Município (CPOM), cadastro de empresa não estabelecida (CENE), ou similar, de acordo com exigência legal determinada pelos Municípios.
- h) Nas localidades que exigem cadastramento de prestador de outro Município (CPOM), cadastro de empresa não estabelecida (CENE) ou similar de empresas não domiciliadas nas mesmas, a CONTRATADA deverá apresentar na NF-e o número do cadastro referente ao serviço prestado, ou na impossibilidade, anexar declaração formal fornecida pelo site da prefeitura.

Parágrafo Primeiro - O pagamento será creditado em conta corrente mantida preferencialmente no Banco do Brasil S.A., em nome da CONTRATADA, em 15 (quinze) 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. Deverão ser observadas as condições de pagamento do item 11 do Documento nº 1.

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

Parágrafo Terceiro - 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\$ 199.128,10 (cento e noventa e nove mil e cento e vinte e oito reais e dez centavos)**, 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](mailto: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, sob pena de aplicação de multa na forma da Cláusula Vigésima Sexta do contrato.



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

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

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

Parágrafo Quinto – Quanto às modalidades de garantia:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

i) CONTRATANTE como beneficiário; e

ii) Que o seguro garante o fiel cumprimento das obrigações assumidas pela CONTRATADA, no instrumento contratual, inclusive as de natureza trabalhista e/ou previdenciária, até o valor da garantia fixado na apólice;

iii) A apólice deverá conter cláusula adicional prevendo a abrangência sobre as Ações Trabalhistas e Previdenciárias, até 90 (noventa) dias após a finalização do contrato, respeitando as Condições Especiais de Coberturas Adicionais previstas nos anexos à Circular SUSEP 477/2013;



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **CLÁUSULAS GERAIS**

**CLÁUSULA OITAVA** - Para realização dos serviços ajustados, a CONTRATADA designará empregados de seu quadro, especializados e devidamente credenciados, assumindo total responsabilidade pelo controle de frequência, disciplina e pelo cumprimento de todas as obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias, inclusive as decorrentes de acidentes, indenizações, multas, seguros, pagamentos a fornecedores



diretos, normas de saúde pública e regulamentadoras do trabalho, assim como pelo cumprimento de todas as demais obrigações atinentes ao presente contrato.

Parágrafo Primeiro - A inadimplência da CONTRATADA, com referência aos encargos mencionados nesta cláusula, não transfere à CONTRATANTE a responsabilidade por seu pagamento. Caso venha a CONTRATANTE a satisfazê-los ser-lhe-á assegurado direito de regresso, sendo os valores pagos atualizados financeiramente, desde a data em que tiverem sido pagos pela CONTRATANTE até aquela em que ocorrer o ressarcimento pela CONTRATADA.

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

- a) Exercer suas atividades em conformidade com a legislação vigente;
- b) Não se utilizar direta ou indiretamente, por meio de seus fornecedores de produtos e serviços, de trabalho ilegal e/ou análogo ao escravo;
- c) Não empregar direta ou indiretamente, por meio de seus fornecedores de produtos e serviços, menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, insalubre ou perigoso;
- d) Não empregar direta ou indiretamente, por meio de seus fornecedores de produtos e serviços, menor de 16 (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 Único - A CONTRATADA será responsável, civil e criminalmente, por quaisquer danos causados a CONTRATANTE e/ou terceiros em virtude da quebra da confidencialidade e sigilo a que estão obrigadas.

## **SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

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

- a) advertência;
- b) multa;



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

## **CÓDIGO DE ÉTICA E NORMAS DE CONDUTA**

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



## **POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES**

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

## **DA DECLARAÇÃO E GARANTIA ANTICORRUPÇÃO**

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

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA** - Para a execução deste contrato, nenhuma das partes poderá se oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto através de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção sob as leis de qualquer país, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste contrato, ou de outra forma que não relacionada a este contrato, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma

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

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

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

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



## **MATRIZ DE RISCOS**

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

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

## ***DUE DILIGENCE***

**CLÁUSULA TRIGÉSIMA SÉTIMA** - Quando solicitada pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá preencher, assinar e encaminhar o FQ415-042 - Questionário de *Due Diligence* (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 TRIGÉSIMA OITAVA** – Fica a CONTRATADA ciente de que, a critério da CONTRATANTE, poderá ser efetuado o *Background Check* (Análise Reputacional).

## **BOAS PRÁTICAS**

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

## **PREPOSTOS**

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

### **Pela CONTRATANTE**

Nome: Luis Fernando Amaral Gonçalves

Cargo: Gerente de Centro de TIC I

E-mail: [REDACTED]

Telefone: [REDACTED]

### **Pela CONTRATADA**

Nome: David Lustosa Cabral de Queiroga

Cargo: Gerente Executivo

E-mail: [REDACTED]

Telefone: [REDACTED]

---

Contrato – Serviços sem Cessão de Mão de Obra



## **PRIVACIDADE, PROTEÇÃO E TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS**

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

## **DISPOSIÇÕES FINAIS**

**CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA SEGUNDA** - 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 QUADRAGÉSIMA TERCEIRA** - 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:** Alfredo Tertuliano de Carvalho

**Cargo:** Diretor

**CPF:** [REDACTED]

#### **CONTRATADA: CLARO S.A.**

**Nome:** José Henrique Felipe Machado

**Cargo:** Gerente Executivo de Vendas Governo

**CPF:** [REDACTED]

**Nome:** David Lustosa Cabral de Queiroga

**Cargo:** Gerente de Contas Governo

**CPF:** [REDACTED]



## DOCUMENTO Nº 1 DO CONTRATO

### DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

#### 1. Objeto:

1.1 Contratação de empresas para prestação de serviço de telefonia fixa comutada, nas modalidades fixo-fixo e fixo-móvel local e longa distância nacional (DDD), especificamente para prover o tráfego de voz gerado a partir de linhas fixas pertencentes a CONTRATANTE, pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses, contemplando uma cesta de serviços, de acordo com as especificações e condições constantes nesse documento.

#### 2. Volumetria:

2.1 Os volumes abaixo são quantidades estimadas para todo o período de vigência do contrato e a CONTRATANTE não se obriga a utilizá-los em sua totalidade.

TRÁFEGO ESTIMADO - LOTE 02							
MODALIDADE	Porcentagem	VOLUME MENSAL até	VOLUME MENSAL Contingência até	VOLUME TOTAL MENSAL	MESES	VOLUME TOTAL 24 MESES	UNIDADE
DDD	13,05%	270.605	270.605	541.210	24	12.989.040	Minutos
Local	1,87%	38.742	38.742	77.484	24	1.859.616	Minutos
VC1	4,68%	97.117	97.117	194.234	24	4.661.616	Minutos
VC2	9,93%	206.064	206.064	412.128	24	9.891.072	Minutos
VC3	70,47%	1.461.723	1.461.723	2.923.446	24	70.162.704	Minutos
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>	<b>2.074.251</b>	<b>2.074.251</b>	<b>4.148.502</b>	<b>24</b>	<b>99.564.048</b>	<b>Minutos</b>

2.2 As empresas CONTRATADAS poderão participar do Certame apresentando propostas, conforme modelo previsto no Anexo II, para os 2 (dois) lotes em disputa. Contudo, somente poderão ser adjudicadas em 1 (um) Lote. Assim sendo, considerando-se os 2 (dois) lotes em disputa deverão existir duas empresas prestadoras de serviços, de modo que, em cada lote, haverá uma empresa contratada. Os lotes deverão fazer redundância e garantir o funcionamento em caso de indisponibilidade temporária do outro lote.<sup>1</sup>

2.2.1 Caso a CONTRATADA venha a arrematar os dois lotes, com valores distintos para cada um, será declarada vencedora, apenas, do lote em que ofertar a proposta de menor valor.

2.2.2 Se os preços forem iguais entre os lotes, o Licitante será declarado vencedor no lote que primeiro tiver arrematado.

2.3 Será garantido para as empresas contratadas em cada lote o percentual de até 50% do quantitativo indicado na coluna "VOLUME TOTAL 24 MESES" ao longo do período de vigência do contrato. Os outros 50% serão utilizados por cada empresa exclusivamente em regime de contingência, apenas para suprir eventuais indisponibilidades do outro lote contratado.

2.4 Considerando uma utilização mensal dos contratos, será garantido para as empresas contratadas em cada lote o percentual de até 50% do quantitativo indicado na

<sup>1</sup> Nota Explicativa 1: Em caso de indisponibilidade de um Lote, as chamadas serão redirecionadas automaticamente para o Lote de Contingência da outra empresa contratada.



coluna "VOLUME TOTAL MENSAL" da tabela, ou seja, o quantitativo indicado na coluna "VOLUME MENSAL". Qualquer volume que exceda 50% do quantitativo indicado na coluna "VOLUME TOTAL MENSAL" será utilizado apenas em regime de contingência, ou seja, apenas para suprir eventuais indisponibilidades do outro lote contratado.

2.5 O somatório dos quantitativos totais utilizados nos dois contratos para o período de 24 meses não poderá exceder o quantitativo indicado na coluna "VOLUME TOTAL 24 MESES".

### 3. Especificações técnicas:

3.1 Somente serão faturadas as chamadas originadas com duração superior a 3 (três) segundos.

3.2 Deverá ser considerado para todos os lotes o CPS (Call per Second) de 45 chamadas por segundo.

3.3 A CONTRATANTE poderá solicitar mais de um entroncamento no mesmo endereço.

3.4 Para escoamento do tráfego nos datacenters da CONTRATANTE, descritos no item 5.2 deste projeto básico, é estimado acesso SIP com capacidade inicial de 1.200 (um mil e duzentas) chamadas simultâneas, para cada lote, divididas em quatro entroncamentos SIP em cada um dos datacenters.

3.5 A quantidade de chamadas simultâneas deve ser entregue em cada datacenter.

3.6 Para sinalização no ambiente de telefonia, deverá ser utilizado o protocolo SIP, definido pela *Internet Engineering Task Force* na RFC (Request for Comments) 3261.

3.7 Suporte ao transporte de sinalização DTMF sobre tronco SIP, seguindo as RFC's 2833 ou 4733.

3.8 Suporte à sinalização de mídia seguindo os métodos Delayed Offer e Early Offer.

3.9 Pelo menos um dos *Codecs* abaixo deverá estar disponível para o tráfego do áudio:

3.9.1 G771 $\mu$

3.9.2 G771a

3.9.3 G729

3.10 Para a prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá disponibilizar, de forma total e exclusiva, a infraestrutura física, cabos e conectores até o roteador/switch de propriedade da CONTRATANTE, suporte e demais recursos necessários para a perfeita geração/integração e implantação dos serviços, bem como todo e qualquer custo/despesa/taxa/tarifa decorrente, inclusive logística, software, hardware necessários e inerentes à prestação dos serviços, não cabendo qualquer custo adicional à CONTRATANTE.

3.11 A conexão entre equipamentos da CONTRATANTE e da CONTRATADA será feita por cabos UTP (Unshielded Twisted Pair), categoria 6 ou superior, com conector RJ45 em cada localidade.

3.12 Para a conexão lógica entre os equipamentos da CONTRATANTE e da CONTRATADA, será utilizado o protocolo IPv4.

3.13 Não serão aceitos conversores de E1 para VOIP dentro do ambiente da CONTRATANTE.

3.14 **A CONTRATANTE utilizará 50% da capacidade de escoamento em cada lote, os outros 50% ficarão disponível para uso em caso de indisponibilidade de um dos lotes contratado.**

3.15 Não há quantidade máxima de canais por entroncamento.



3.16 Caso os preços praticados pelo mercado se tornem inferiores aos contratados, para volume e condições similares (em termos de capacidade, nível mínimo de serviço exigido etc.), novos preços poderão ser negociados com vistas a torná-los compatíveis. A vigência dos novos preços, não superiores aos de mercado, será retroativa ao início das negociações.

3.17 Após o encerramento do contrato, os serviços utilizados decorrentes desta contratação deverão ser cobrados no prazo máximo de 60 (sessenta) dias para as modalidades local e 90 (noventa) dias para a longa distância nacional.

3.18 A CONTRATADA deverá observar as regras e práticas emanadas pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL e pelo Ministério das Comunicações – MINICOM

### **Termos e definições aplicados aos serviços**

3.19 STFC (Serviço Telefônico Fixo Comutado) - Serviço de Telecomunicações que, por meio de transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando processos de telefonia.

3.20 PGO (Plano Geral de Outorga) - Documento que define a área geográfica de atuação das operadoras do Serviço de Telecomunicações prestado no regime público, conforme legislação em vigor.

3.21 STFC - MODALIDADE LOCAL - Serviço de Telecomunicações que, por meio de transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, situados em uma mesma área local ou em localidades distintas que possuam tratamento local, com a seguinte subdivisão:

3.21.1 FIXO/FIXO – Ligações fixo/fixo locais;

3.21.2 FIXO/MÓVEL – Ligações fixo/móvel locais.

3.22 STFC - MODALIDADE LDN (Longa Distância Nacional) - Serviço de Telecomunicações que, por meio de transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, localizados em território nacional conforme subdivisão a seguir:

3.22.1 FIXO/FIXO – Ligações fixo/fixo LDN;

3.22.2 FIXO/MÓVEL – Ligações fixo/móvel LDN

3.23 CSP (Código de Seleção de Prestadora) - Conjunto de caracteres numéricos (2) que permite ao usuário escolher a prestadora do STFC de Longa Distância Nacional.

3.24 Entroncamento de Entrada/Saída ou BIDIRECIONAL - Enlace que interliga a Central Privativa de Comutação Telefônica – CPCT a uma central telefônica pública utilizada para o tráfego de entrada e saída.

3.25 DDR (Discagem Direta a Ramal) - Serviço que permite que as chamadas telefônicas sejam encaminhadas diretamente ao ramal sem a intermediação de terminal atendedor.

3.26 MCDU - Milhar, Centena, Dezena e Unidade, referentes aos 04 (quatro) últimos dígitos do DDR.

3.27 SIP (Session Initiation Protocol) pode ser traduzida como um “Protocolo de iniciação de Sessão”.

3.28 Tronco SIP é o responsável pela conexão dos equipamentos do sistema de telefonia à rede telefônica pública e possibilita a realização e recebimento de chamadas de voz diretamente de uma linha telefônica virtual para uma central de atendimento.



#### 4. Subcontratação:

4.1 Não será admitida a subcontratação total ou parcial do objeto do contrato.

#### 5. Condições de Entrega:

5.1 A CONTRATADA terá o prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos, a contar do dia imediatamente posterior à data de assinatura do contrato, para instalar e tornar operacional o serviço.

5.2 Os troncos deverão ser entregues nas localidades constantes na tabela abaixo:

Endereço	Estado	UF
Parque Tecnológico Capital Digital – Datacenter BB – CEP 70636-000	Distrito Federal	DF
Rua Verbo Divino, 1.830 - 6º andar Chácara Sto. Antonio CEP 04719-002	São Paulo	SP

5.3 A CONTRATADA proverá o tráfego de Telefonia Fixa nas modalidades Local, Longa Distância Nacional (LDN) nas dependências localizadas nos endereços constantes na relação fornecida pela CONTRATANTE, bem como em novos pontos de presença da CONTRATANTE que vierem a ser criados e nos pontos que tiverem os seus endereços alterados.

5.4 Nos novos pontos de presença da CONTRATANTE e nos pontos que tiverem os seus endereços alterados, os serviços deverão estar disponíveis no prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos, contados da data de solicitação.

5.5 Nos casos que seja necessário alterar o ponto de entrada de cabeamento na mesma edificação (remanejamento interno), a CONTRATADA deverá prover os serviços no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, contados da solicitação formal da CONTRATANTE.

5.6 Na ocorrência de sinistros provocados por casos fortuitos ou de força maior, tais como atos de vandalismo, roubos, furtos, explosões ou forças da natureza, em que a CONTRATANTE necessite instalar o seu ponto de presença em novo endereço, a CONTRATADA deverá prover os serviços, por meio de atendimento priorizado, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos, contados da data de solicitação.

5.7 Haverá, no momento da solicitação por parte da CONTRATANTE, uma análise de viabilidade técnica por parte da CONTRATADA para avaliar a possibilidade de manutenção das condições estabelecidas na proposta da CONTRATADA. Se comprovada dificuldade técnica novos prazos de entrega poderão ser negociados, mediante solicitação formal.

5.8 O provimento do tráfego de Telefonia Fixa nas modalidades Local, Longa Distância Nacional (LDN) inclui a prestação, sem ônus adicional, dos seguintes serviços e nos prazos abaixo, contados da hora/data de solicitação, conforme a unidade do prazo:

Descrição do Serviço	Prazo de Execução
Alteração do tipo de sinalização	30 (trinta) dias corridos
Ampliação de faixa de ramais	
Ampliação de feixe DDR	
Alteração da quantidade de canais	20 (vinte) dias corridos



Remoção de faixa de ramais	
Remoção de feixe DDR	
Tarifação por ramal	
Bloqueio de recebimento de ligações a cobrar	
Identificação de chamadas	7 (sete) horas úteis
Cancelamento de Links (Digital)	5 (cinco) dias úteis

Obs.: os prazos acima serão observados caso não haja a necessidade de ampliação de banda ou troca de equipamentos da CONTRATADA. Para os casos em que haja exigência da ampliação da infraestrutura os prazos serão negociados entre as partes

5.9 Para as instalações e manutenções de links telefônicos, a CONTRATADA deverá fornecer Relatório de Atendimento Técnico (RAT), com no mínimo as seguintes informações:

- a) números de canais;
- b) faixa de numeração DDR;
- c) número de circuito;
- d) número chave;
- e) números participantes do grupo de buscas;
- f) número de contato para ativação;

5.10 A CONTRATADA deverá prover o serviço de telefonia fixa mediante a instalação de tronco SIP, com facilidade de discagem direta a ramal – DDR, de acordo com a necessidade da CONTRATANTE e observadas às características dos PABX instalados nas suas dependências. A numeração dos ramais DDR deverá ser fornecida em uma sequência contínua em cada localidade.

5.11 A CONTRATANTE poderá solicitar a implantação de novas soluções de tecnologia que possam ser aplicadas aos seus negócios, na medida em que se tornem disponíveis pela CONTRATADA.

5.12 Excepcionalmente, a CONTRATANTE poderá solicitar a CONTRATADA, a qualquer tempo e sem ônus adicional, presença de técnico devidamente habilitado, para realizar visita técnica com hora marcada, para atuar em conjunto com a CONTRATANTE e demais intervenientes, para instalações e/ou alterações de links digitais e em caso de impasses no diagnóstico das falhas (equipamentos/infraestrutura da CONTRATANTE ou da CONTRATADA). A visita técnica deverá ocorrer no intervalo de até 24 (vinte e quatro) horas, a partir da solicitação.

5.13 A CONTRATADA deverá executar a instalação dos meios de acesso necessários à prestação dos serviços sem quaisquer ônus adicionais à CONTRATANTE.

## 6. 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

Cidade/Distrito: Brasília - DF

Inscrição Distrital: 07.322.007/002-03

CNPJ de faturamento: 42.318.949/0004-27

Endereço de faturamento: Rua Cincinato Braga, nº 340 – 1º andar

Bairro: Bela Vista

Contrato – Serviços sem Cessão de Mão de Obra



CEP: 01.333-010  
Cidade/Estado: São Paulo - SP  
Inscrição Estadual: 109.895.039.119  
Inscrição Municipal: 8.363.027-9

## **7. Condições de Instalação, Implementação e/ou Customização:**

7.1 Independente da tecnologia dos acessos será obrigatório a sua entrega em meio próprio da CONTRATADA, sendo vedada subcontratação da última milha.

7.2 A ativação dos acessos será por troncos SIP na capacidade apontada neste contrato em cada um dos endereços de datacenter constante no item 5.2.

7.3 A infraestrutura necessária para a prestação dos serviços de Telefonia Fixa Local e de Longa Distância Nacional deverá ser disponibilizada pela CONTRATADA nos endereços constantes da relação fornecida pela CONTRATANTE (Documento 2), bem como nos novos pontos de presença da CONTRATANTE que vierem a ser criados e/ou realocação de troncos instalados ou que tiverem seu endereço alterado.

7.4 Toda infraestrutura indispensável para instalação dos equipamentos externos (exemplo: rádio digital), será de responsabilidade e expensas da CONTRATADA, independentemente da localização ou disposição interna do quadro, da caixa de distribuição geral ou do ponto de acesso, o equipamento de terminação da CONTRATADA deverá ser entregue na sala onde estão os equipamentos de comunicação da CONTRATANTE.

7.5 Nos casos de necessidade de expansão da infraestrutura para a devida prestação dos serviços contratados, a CONTRATADA assumirá a responsabilidade pela readequação da infraestrutura de acesso da sua responsabilidade, sem ônus adicional para a CONTRATANTE, obrigando-se a comunicar tempestivamente, em até 7 dias úteis, à CONTRATANTE das providências a seu cargo.

## **8. Condições de Aceite:**

8.1 Mensalmente a CONTRATANTE avaliará se a prestação do serviço atende aos critérios definidos neste documento e aplicará as penalizações previstas no do Documento 1 – Nível Mínimo de Serviço Exigido.

## **9. Condições de Garantia e Assistência Técnica, Manutenção e Suporte Técnico:**

9.1 Durante a vigência do contrato, a CONTRATADA deverá disponibilizar canal gratuito para registro de incidentes e acionamentos, através de site na internet, e-mail e canal telefônico gratuito através de número nacional único (NUN).

## **10. Homologação:**

10.1 As entregas de cada um dos acessos SIP serão considerados homologados a partir da comprovação pelos funcionários da CONTRATANTE que as chamadas telefônicas estiverem sendo completadas a partir dos seus sites com o CPS mínimo. A comprovação se dará por meio da verificação dos bilhetes (CDR) emitidos e coletados pelo sistema de telefonia da CONTRATANTE.



## **11. Condições de Pagamento:**

11.1 Para efeito de emissão da(s) Nota(s) Fiscal(is) ou Faturas de prestação de serviços, a CONTRATADA obriga-se a entregar o detalhamento dos serviços, até o 17º (décimo sétimo) dia do mês subsequente ao da sua prestação, no padrão FEBRABAN, na versão mais atualizada (inclusive com duração real da ligação extraída do CDR), via meio de comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.

11.2 A CONTRATANTE realizará a análise do detalhamento e informará o resultado em até 7 (sete) dias úteis contados da sua respectiva entrega.

11.3 Caso seja constatada qualquer divergência ou irregularidade no arquivo contendo o detalhamento dos serviços, este será devolvido a CONTRATADA para as devidas correções. Neste caso, a CONTRATADA obriga-se a reapresentar o arquivo após regularização em até 10 (dez) dias corridos. A partir da reapresentação, será iniciada nova contagem de prazo para análise e disponibilização do resultado em 7 (sete) dias úteis, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE.

11.4 Após a análise feita e resultado apurado pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá emitir a(s) Nota(s) Fiscal(is) ou Fatura(s) de prestação de serviços, a(s) qual(is) deverá(ão) ser entregue(s) via meio de comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias corridos de sua data de vencimento.

11.5 Os serviços serão pagos, mensalmente, pelo valor apurado de acordo com o consumo efetivo e o valor unitário de cada serviço componente da cesta de serviços, em até 15 (quinze) dias corridos, contado da data de entrega da(s) Nota(s) Fiscal(is) ou Faturas de prestação de serviços, que deverão ser emitidas após a análise feita e o resultado apurado pela CONTRATANTE.

11.6 O ciclo de faturamento deverá ser medido preferencialmente entre o dia 1º (primeiro) e o último dia de cada mês. Em caso de impedimento em razão do sistema da CONTRATADA poderá ser em outro período, sempre respeitando o intervalo de 30/31 dias.

11.7 Os serviços não explícitos nas cestas de serviços deverão ser bloqueados pela CONTRATADA, e caso não seja bloqueado não poderão ser faturados.

11.8 Os serviços deverão estar descritos na fatura eletrônica de acordo com o padrão Febraban V3.

11.9 A qualquer momento, após o aceite da fatura eletrônica, sendo identificada cobrança indevida, a CONTRATADA será informada para que, se for o caso, seja realizado o abatimento correspondente ao valor cobrado a mais na nota fiscal/fatura.

## **12. Multa:**

12.1 A CONTRATANTE poderá aplicar à CONTRATADA multa por inexecução total ou parcial do contrato correspondente a até 20% (vinte por cento) do valor da nota fiscal/fatura de serviços do mês da ocorrência dos eventos que motivarem a multa.

12.2 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.



### 13. Acordo de Nível de Serviço:

13.1 Os termos e condições nas quais a CONTRATADA deverá prover os serviços, estão definidos no Acordo de Nível de Serviços, conforme abaixo:

Escopo do NMSE	<p>A CONTRATADA será responsável pelo fornecimento dos serviços de suporte conforme as especificações técnicas.</p> <p>A CONTRATADA assumirá a inteira responsabilidade pelo funcionamento e disponibilidade dos serviços contratados e reconhece que o não atendimento dos níveis de serviços contratados pode resultar em impacto adverso e relevante nos negócios e nas operações da CONTRATANTE.</p> <p>A CONTRATADA ficará desobrigada do cumprimento dos níveis de serviço enquanto a prestação de serviços estiver prejudicada em função de impedimento ou retardo decorrente de responsabilidade comprovada da CONTRATANTE.</p>																																						
Disponibilidade do Serviço	Os serviços deverão estar disponíveis 24 horas por dia, sete dias por semana, 365 dias por ano.																																						
Suporte	<p>A abertura e acompanhamento de chamados será realizada conforme item 9 deste.</p> <p>A CONTRATADA deverá prover telefone e e-mail específicos para acionamentos relativos a incidentes de segurança, disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana.</p> <p>A CONTRATADA deverá dar solução aos problemas de funcionamento incorreto do serviço, de acordo com a classificação de severidade a seguir:</p> <table border="1" data-bbox="491 1182 1522 1993"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Indicadores</th> <th colspan="4">Grau de Severidade</th> </tr> <tr> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tempo de Ativação ou Realocação do Serviço (TAR)</td> <td>Recurso não entregue</td> <td>Não se aplica</td> <td>Não se aplica</td> <td>Não se aplica</td> </tr> <tr> <td>Solicitação de Serviços Adicionais (SSA)</td> <td>Atrasos nas alterações de recursos</td> <td>Atrasos para realizar bloqueios, desvios e/ou cancelamento de troncos e terminais</td> <td>Não se aplica</td> <td>Não se aplica</td> </tr> <tr> <td>Disponibilidade do Serviço (DISP)</td> <td>Não se aplica</td> <td>Não se aplica</td> <td>99% de tempo de disponibilidade em cada mês civil</td> <td>Não se aplica</td> </tr> <tr> <td>Tempo de Recuperação Operacional (TRO)</td> <td>Não se aplica</td> <td>Não se aplica</td> <td>Não se aplica</td> <td>Sistema ou tronco inoperante</td> </tr> <tr> <td>Realização de visita técnica agendada (RVT)</td> <td>Não se aplica</td> <td>Não se aplica</td> <td>Não se aplica</td> <td>Atrasos ou não comparecimento da CONTRATADA em intervenções locais</td> </tr> </tbody> </table>					Indicadores	Grau de Severidade				1	2	3	4	Tempo de Ativação ou Realocação do Serviço (TAR)	Recurso não entregue	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Solicitação de Serviços Adicionais (SSA)	Atrasos nas alterações de recursos	Atrasos para realizar bloqueios, desvios e/ou cancelamento de troncos e terminais	Não se aplica	Não se aplica	Disponibilidade do Serviço (DISP)	Não se aplica	Não se aplica	99% de tempo de disponibilidade em cada mês civil	Não se aplica	Tempo de Recuperação Operacional (TRO)	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Sistema ou tronco inoperante	Realização de visita técnica agendada (RVT)	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Atrasos ou não comparecimento da CONTRATADA em intervenções locais
Indicadores	Grau de Severidade																																						
	1	2	3	4																																			
Tempo de Ativação ou Realocação do Serviço (TAR)	Recurso não entregue	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica																																			
Solicitação de Serviços Adicionais (SSA)	Atrasos nas alterações de recursos	Atrasos para realizar bloqueios, desvios e/ou cancelamento de troncos e terminais	Não se aplica	Não se aplica																																			
Disponibilidade do Serviço (DISP)	Não se aplica	Não se aplica	99% de tempo de disponibilidade em cada mês civil	Não se aplica																																			
Tempo de Recuperação Operacional (TRO)	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Sistema ou tronco inoperante																																			
Realização de visita técnica agendada (RVT)	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Atrasos ou não comparecimento da CONTRATADA em intervenções locais																																			



	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%; text-align: center;">agendadas</td> </tr> </table> <p>A severidade é definida pelo impacto que um incidente causa ao serviço, conforme tabela, e implica em diferentes tempos de recuperação, de acordo com o grau desse impacto.</p> <p>O início do atendimento de incidentes deverá ser imediato, a partir do comunicado/acionamento da CONTRATADA.</p> <p>Os chamados permanecerão abertos até que a CONTRATADA solucione o incidente e providencie o encerramento do chamado com o devido aceite da CONTRATANTE. Para dar a concordância no fechamento do chamado, a CONTRATANTE verificará se o incidente foi solucionado, caso não tenha sido, o chamado permanecerá aberto e os prazos serão contados a partir da abertura original do chamado.</p> <p>Fica assegurado o suporte local nos casos de indisponibilidade em qualquer dos equipamentos sob sua responsabilidade.</p> <p>A CONTRATADA deverá disponibilizar o relatório de tratativa de incidente preliminar em até 6 (seis) horas após o fechamento do chamado, e o relatório definitivo em até 2 (dois) dias corridos.</p>				agendadas												
			agendadas														
Janela de Manutenção	<p>As paradas programadas para manutenção da solução estarão sujeitas à aprovação da CONTRATANTE, e não serão contabilizadas como período de indisponibilidade, desde que comunicadas com antecedência mínima de 10 (dez) dias e que a CONTRATANTE efetue a concordância com a manutenção.</p> <p>Caso a CONTRATANTE não seja comunicado no prazo estabelecido ou não concorde com o agendamento da manutenção, a interrupção do serviço será considerada como indisponibilidade no cálculo dos Níveis de Serviço.</p>																
Responsabilidade das Partes	<p>A CONTRATADA terá o prazo de 30 dias corridos, a contar do dia posterior à data de assinatura do contrato, para tornar operacional o serviço de suporte. A entrega deverá ser formalizada por escrito com todos os itens para acionamentos e será considerada finalizada após aval da CONTRATANTE.</p> <p>A CONTRATADA deve garantir sigilo das gravações que estão no sistema, é vedada a cópia ou download de qualquer gravação do sistema.</p>																
Pontos de Contato e Escalamento	<p>Para assegurar que a CONTRATANTE receberá atenção da alta gestão em incidentes não resolvidos, a CONTRATADA deverá operar com um procedimento de escalamento, a fim de que qualquer incidente ou problema não resolvido seja notificado para o pessoal de operação e gerência, com prioridade definida por sua gravidade.</p> <p>São definidos dois níveis de escalamento, conforme a seguir:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">Nível de escalamento</th> <th colspan="2" style="width: 55%;">CONTRATANTE</th> <th style="width: 20%;">CONTRATADA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">50% do tempo tolerado do indicador</td> <td style="text-align: center;">Gerente de Equipe</td> <td>De hierarquia equivalente, a ser indicado pela CONTRATADA</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">65% do tempo tolerado do indicador</td> <td style="text-align: center;">Gerente de Divisão</td> <td>De hierarquia equivalente, a ser indicado pela CONTRATADA</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">70% do tempo tolerado do indicador</td> <td style="text-align: center;">Superintendente</td> <td>De hierarquia equivalente, a ser indicado pela</td> </tr> </tbody> </table>	Nível de escalamento	CONTRATANTE		CONTRATADA	1	50% do tempo tolerado do indicador	Gerente de Equipe	De hierarquia equivalente, a ser indicado pela CONTRATADA	2	65% do tempo tolerado do indicador	Gerente de Divisão	De hierarquia equivalente, a ser indicado pela CONTRATADA	3	70% do tempo tolerado do indicador	Superintendente	De hierarquia equivalente, a ser indicado pela
Nível de escalamento	CONTRATANTE		CONTRATADA														
1	50% do tempo tolerado do indicador	Gerente de Equipe	De hierarquia equivalente, a ser indicado pela CONTRATADA														
2	65% do tempo tolerado do indicador	Gerente de Divisão	De hierarquia equivalente, a ser indicado pela CONTRATADA														
3	70% do tempo tolerado do indicador	Superintendente	De hierarquia equivalente, a ser indicado pela														



				CONTRATADA
	4	75% do tempo tolerado do indicador	Gerente Executivo	De hierarquia equivalente, a ser indicado pela CONTRATADA
	A tabela de escalamento, incluindo nomes, cargos e telefones dos respectivos gerentes deverá ser mantida atualizada junto à CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá encaminhar semestralmente, ou sempre que houver atualização, a lista de escalamento à CONTRATANTE, por meio eletrônico.			
Relatórios de Níveis de Serviço	<p>A CONTRATADA deverá fornecer à CONTRATANTE, relatórios preliminares para cada incidente, até 4 (quatro) horas após o fechamento do incidente, por meio eletrônico.</p> <p>A CONTRATADA deverá fornecer relatório definitivo de cada incidente, até 2 (dois) dias após o encerramento do incidente, por meio eletrônico.</p> <p>A CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE, a qualquer tempo, informações sobre a situação do atendimento do chamado, bem como quaisquer outras informações sobre a solução.</p>			
Regras de aplicação de descontos	<p>No que diz respeito ao não atendimento das obrigações relativas aos níveis de serviço, a CONTRATADA deverá aplicar os descontos apurados nas faturas mensais do serviço.</p> <p>O valor total do desconto será o somatório dos valores apurados nos indicadores de níveis de serviço. Os descontos calculados para os níveis de serviço estão limitados a 20% do valor faturado mensal.</p> <p>Havendo descumprimento de qualquer nível de serviço, sem prejuízo da aplicação dos descontos previstos, a CONTRATADA deverá investigar e relatar as causas dos incidentes, bem como tomar medidas preventivas apropriadas para evitar reincidências.</p>			

### 1.1 Definições de Indicadores de qualidade:

Descrição do Indicador	<p><b>TAR</b></p> <p>Indicador para acompanhamento do tempo de entrega (ativação) de novos pontos de presença, não relacionados na lista de endereços fornecida pela CONTRATANTE, ou de novas linhas telefônicas para os pontos de presença existentes.</p> <p>Além de novos pontos de presença, este indicador também medirá o tempo de entrega de pontos de presença onde forem solicitadas a alteração do endereço de instalação ou alteração do ponto de entrada de cabeamento na mesma edificação. Sua meta estabelece o tempo máximo que a CONTRATADA dispõe para conclusão da solicitação da CONTRATANTE e início da prestação dos serviços. Para a solicitação ser considerada concluída o ponto de presença deve encontrar-se operacional e deverá ser validado pela CONTRATANTE</p> <p>Na ocorrência de sinistros provocados por casos fortuitos ou de força maior, tais como atos de vandalismo, roubos, furtos, explosões ou forças da natureza, em que a CONTRATANTE necessite instalar o seu ponto de presença em novo endereço, será solicitado o atendimento priorizado, denominado de ativação priorizada.</p>
Métrica	<p><b>TAR = (DAI – DSI) – TPBBTS</b></p> <p><b>TAR</b> = Tempo de ativação ou realocação do serviço</p> <p><b>DAI</b> = Data do aceite da instalação</p> <p><b>DSI</b> = Data da solicitação da instalação ou realocação</p>



	<b>TPBBTS</b> = Tempo de Pendência da BBTS: Tempo total, em dias, gasto em agendamentos e/ou reprogramação de instalação solicitadas pela CONTRATANTE.	
Periodicidade de Medição	Mensal, por evento.	
Meta	Observar o contido no item 5.8 deste documento	
Desconto	1% do valor médio das últimas 3 faturas, em cada evento de violação do Tempo de ativação de serviço solicitado, mais 0,1% por dia de atraso além da meta, limitados a 20% do valor faturado mensal	
Descrição do Indicador	SSA	
Métrica	<p>Indicador de qualidade para acompanhamento das solicitações de serviços adicionais. Esses serviços poderão ser solicitados conforme a necessidade de cada ponto de presença. Uma solicitação somente será considerada fechada após a entrega de todos os itens requisitados.</p> <p><b>SSA= (DFS – DSS) – TPBBTS</b>  <b>SSA</b>= Solicitação de Serviços Adicionais  <b>DFS</b>= Data e hora do fechamento da solicitação.  <b>DSS</b>= Data e hora da solicitação dos serviços adicionais.  <b>TPBBTS</b> = Tempo de Pendência da BBTS: Tempo total, em dias, gasto em agendamentos e/ou reprogramação de instalação solicitadas pela CONTRATANTE.</p>	
Periodicidade de Medição	Mensal, por evento.	
Meta	Descrição do Serviço	Prazo de Execução
	Alteração do tipo de sinalização	30 (trinta) dias corridos Grau 1
	Ampliação de faixa de ramais	
	Ampliação de feixe DDR	
	Alteração da quantidade de canais	7 (sete) dias corridos Grau 1
	Remoção de faixa de ramais	
	Remoção de feixe DDR	
	Tarifação por ramal	
	Bloqueio de chamada 0300/0500 – ativação	72 (setenta e duas) horas corridas Grau 2
	Bloqueio de chamada 0300/0500 – desativação	
	Bloqueio de chamada DDD – ativação	
	Bloqueio de chamada DDD – desativação	
	Bloqueio de chamada para celular – ativação	
	Bloqueio de chamada para celular – desativação	
	Bloqueio de chamadas internacionais – ativação	
Bloqueio de chamadas internacionais – desativação		
Bloqueio de recebimento de ligações a cobrar	48 (quarenta e oito) horas corridas Grau 2	
Cancelamento de Links		
Desconto	<p><b>Grau 1</b> = 1% do valor médio das últimas 3 faturas, em cada evento de violação do Tempo de ativação de serviço solicitado, mais 0,1% por dia de atraso além da meta, limitados a 20% do valor faturado mensal</p> <p><b>Grau 2</b> = 5% do valor médio das últimas 3 faturas, em cada evento de violação do Tempo de ativação de serviço solicitado, mais 1% por dia de atraso além da meta, limitados a 20% do valor faturado mensal</p>	
Descrição do Indicador	DSP	



	<p>Este indicador representa o tempo em que a solução esteve disponível para à CONTRATANTE durante o mês.</p> <p>O objetivo deste indicador é definir um tempo máximo de tolerância de falha da solução por mês.</p> <p>No caso de inoperância recorrente num período de 3 (três) horas, será considerado como tempo de indisponibilidade do serviço o início da primeira inoperância até o final da última inoperância, quando o serviço estiver totalmente operacional.</p>				
Métrica	$DSP = \frac{TO - (TF - TE)}{TO - TE} \times 100$ <p>DSP = % de Disponibilidade  TO = Tempo de operação (em horas) previsto em cada mês civil, considerando o horário diário das 08:00h às 21:00h, de segunda-feira a sábado.  TE = Tempo excluído: Tempo total, em minutos, gasto em paradas autorizadas pela CONTRATANTE.  TF = Tempo de falha: somatório de períodos de indisponibilidade do serviço, em minutos.</p>				
Periodicidade de Medição	Mensal				
Meta	98%				
Descontos	5% sobre o valor médio das últimas três faturas mais 1% por ponto percentual ou fração abaixo da meta				
Descrição do Indicador	<p><b>Tempo de Recuperação Operacional – TRO</b></p> <p>Representa o tempo máximo tolerado pela CONTRATANTE para restabelecimento operacional do serviço interrompido, seja solução temporária ou definitiva.</p> <p>Serão excluídos do período de indisponibilidade os tempos relativos a impedimento ou retardo comprovadamente causados pela CONTRATANTE. Estes tempos deverão ser validados pelo Fiscal de serviço nomeado pela CONTRATANTE.</p>				
Métrica	$TRO = (DHR - DHA) - TPBBTS$ <p>DHR = Data, hora e minuto do encerramento da ocorrência.  DHA = Data, hora e minuto da abertura da ocorrência.  TPBBTS = Tempo de pendência da CONTRATANTE.</p>				
Periodicidade de Medição	Por evento.				
Meta	<table border="1" data-bbox="448 1585 922 1711"> <thead> <tr> <th>Serviço</th> <th>TRO Incidentes</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Serviços Telefônicos Local, LDN</td> <td>4 horas</td> </tr> </tbody> </table> <p>Todos os incidentes de TRO relacionados à indisponibilidade das ligações serão considerados urgentes, possuindo prazo de 4 horas corridas para sua recuperação.</p>	Serviço	TRO Incidentes	Serviços Telefônicos Local, LDN	4 horas
Serviço	TRO Incidentes				
Serviços Telefônicos Local, LDN	4 horas				
Descontos	10% do valor médio das últimas 3 faturas, em cada evento de indisponibilidade, mais 2% por hora de atraso, ou fração de hora, além da meta, limitados a 20% do valor faturado mensal.				
Descrição do					



Indicador	<b>RVT</b> Indicador de qualidade para acompanhamento da realização da visita técnica. Caso a CONTRATANTE necessite de um técnico da CONTRATADA para avaliação de instalações e/ou alterações dos seus links ou em caso de impasses no diagnóstico das falhas (equipamentos/ infraestrutura da CONTRATANTE ou da CONTRATADA)
Métrica	<b>RVT= (DRV – DSV) – TPBBTS</b> <b>RVT</b> = Realização de visita técnica agendada <b>DRV</b> = Data e hora da realização da visita <b>DSV</b> = Data e hora da solicitação da visita <b>TPBBTS</b> = Tempo de Pendência da CONTRATANTE: Tempo total, em horas, causados por impedimento ou retardo de responsabilidade da CONTRATANTE.
Periodicidade de Medição	Por evento.
Meta	Conforme agendamento realizado em cada evento.
Descontos	10% do valor médio das últimas 3 faturas, em cada evento de indisponibilidade, mais 2% por hora de atraso, ou fração de hora, além da meta, limitados a 20% do valor faturado mensal.

## 2. Aspectos de Segurança:

2.1 A empresa deverá respeitar integralmente as normas de segurança estabelecidas pela CONTRATANTE e atender aos padrões de segurança e controle para acesso e uso das instalações, zelando por sua integridade, mantendo sigilo e considerando confidenciais todos os dados e informações pertinentes aos serviços prestados.

2.2 A CONTRATANTE analisará a liberação dos acessos às suas unidades, equipamentos e sistemas que forem necessários à prestação dos serviços, a fim de que os serviços sejam prestados e mantidos em conformidade com os termos desta especificação.

2.3 A CONTRATADA deverá disponibilizar previamente as informações necessárias para o acesso aos ambientes e atender às normas e políticas de segurança utilizadas pela CONTRATANTE.

2.4 A CONTRATADA é responsável por garantir a disponibilidade, confidencialidade, autenticidade e integridade do serviço e dos dados sob sua guarda.

2.5 A CONTRATADA deverá identificar e corrigir quaisquer problemas de segurança do serviço sem qualquer custo adicional para a CONTRATANTE.

## 3. Vigência:

3.1 O contrato terá vigência de 24 (vinte e quatro) meses, podendo ser prorrogado até o limite de 60 (sessenta) meses.

3.2 Os serviços deverão ser iniciados a partir da assinatura do contrato.



#### 4. Repactuação de preços:

4.1 O preço estipulado poderá ser repactuado mediante acordo entre as partes, de acordo com a legislação vigente, adotando-se como parâmetros básicos a qualidade e os preços de mercado para a prestação dos serviços objeto deste Contrato.

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

#### 5. 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.	Contratada
	Fatos retardadores ou impeditivos da execução do contrato próprios do risco ordinário da atividade empresarial ou da execução.	Aumento do custo do produto e/ou do serviço.	Contratada
	Fatos retardadores ou impeditivos da execução do contrato que não estejam na sua álea ordinária, tais como fatos do príncipe.	Aumento do custo do produto e/ou do serviço.	Contratante
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.	Contratada
	Variação da taxa de câmbio.	Aumento ou diminuição do custo do produto e/ou do serviço.	Contratada
	Violação de dados pessoais de TERCEIROS identificados e identificáveis por falha de segurança técnica e administrativa.	Sujeito às penalidades contratuais por infringência à Lei Geral de Proteção de Dados.	Contratada
	Violação de dados pessoais de terceiros identificados e identificáveis por descumprimento das orientações do Contratante.	Sujeito às penalidades contratuais por infringência à Lei Geral de Proteção de Dados.	Contratada
	Violação de dados pessoais de terceiros identificados e identificáveis por descumprimento das normas de proteção de dados.	Sujeito às penalidades contratuais por infringência à Lei Geral de Proteção de	Contratada



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

## 6. **Due Diligence:**

6.1 Considerando que a BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A. implementou a gestão de risco de fornecedores por meio de *Due Diligence*, e que a referida ferramenta permite aumentar a segurança nas contratações e na gestão, fica a CONTRATADA, ciente de que, a critério da BB Tecnologia e Serviços, poderá efetuar o *Background Check* (Análise Reputacional) e solicitar que a CONTRATADA preencha, assine e encaminhe o FQ415-042- Questionário de Due Diligence (Anexo IX) com as devidas evidências, no prazo máximo de 03 (três) dias úteis, contados da solicitação do envio, observando que a entrega do questionário respondido e suas evidências é fato determinante para a assinatura do contrato.

## 7. **Garantia Financeira da Execução Contratual:**

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

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



## DOCUMENTO Nº 2 DO CONTRATO

## DEMONSTRATIVO DE ORÇAMENTO DE CUSTOS

TRÁFEGO ESTIMADO - LOTE 02								
MODALIDADE	VOLUME MENSAL	VOLUME MENSAL Contingência	VOLUME TOTAL MENSAL	MESES	VALOR UNITÁRIO	VALOR MENSAL	VALOR TOTAL	UNIDADE
DDD	270.605	270.605	541.210	24	R\$ 0,04000	R\$ 21.648,40	R\$ 519.561,60	Minutos
Local	38.742	38.742	77.484	24	R\$ 0,04000	R\$ 3.099,36	R\$ 74.384,64	Minutos
VC1	97.117	97.117	194.234	24	R\$ 0,04000	R\$ 7.769,36	R\$ 186.464,64	Minutos
VC2	206.064	206.064	412.128	24	R\$ 0,04000	R\$ 16.485,12	R\$ 395.642,88	Minutos
VC3	1.461.723	1.461.723	2.923.446	24	R\$ 0,04000	R\$ 116.937,84	R\$ 2.806.508,16	Minutos
TOTAL	2.074.251	2.074.251	4.148.502	-	-	R\$ 165.940,08	R\$ 3.982.561,92	-

**Valor Mensal: R\$165.940,08 (Cento e sessenta e cinco mil, novecentos e quarenta reais e oito centavos).**

**Valor Global 24 Meses: R\$3.982.561,92 (Três milhões, novecentos e oitenta e dois mil, quinhentos e sessenta e um reais e noventa e dois 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 XXXXXXXXXXXXXXX, 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 20\_\_

**CONTRATANTE**

**CONTRATADA**



**DOCUMENTO Nº 4 DO CONTRATO****QUESTIONÁRIO DE DUE DILIGENCE (FQ415-042)****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. Informar número de Empregados:

**2. Eixo Gestão**

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

- Sim       Não

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

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

- Sim       Não

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

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

- Sim       Não

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

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

2018: \_\_\_\_\_ 2019: \_\_\_\_\_ 2020: \_\_\_\_\_

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



Sim       Não

**Nota – Requer a apresentação de evidência (s).**

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

Sim       Não

**Nota – Requer a apresentação de evidência (s).**

### 3. Eixo Social (Direitos Humanos)

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

Sim       Não

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

**Nota 2: Requer apresentação de evidência (s).**

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

Sim       Não

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

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

Sim       Não

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

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

Sim       Não

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

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

Sim       Não

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

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

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

Sim       Não

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

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

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

Sim       Não

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



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

Sim  Não

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

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

Sim. Quantas? \_\_\_\_\_  Não

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

Sim. Quantos? \_\_\_\_\_  Não

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

Sim. Percentual médio da diferença \_\_\_\_\_  Não

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

Sim  Não.

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

Sim. Quantas? \_\_\_\_  Não

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

Sim  Não

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

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

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

Sim  Não

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

De 1 a 5 anos

De 5 a 10 anos

Acima 10 anos

#### 4. Eixo Ambiental

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

Sim  Não

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

Sim  Não

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

Sim  Não  Não se aplica

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

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

4.4. A empresa possui passivos ambientais?

Sim  Não

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

Sim  Não



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

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

Sim       Não       Não se aplica

4.7. A empresa possui programa de Coleta seletiva implementado?

Sim       Não

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

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

Sim       Não       Não se aplica

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

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

Sim       Não       Não se aplica

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

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

Sim       Não

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

Sim Qual? \_\_\_\_\_  Não

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

Sim       Não

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

## 5. Eixo Integridade

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

Nome	CPF	Cargo	% Participação (quando aplicável)

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

Não se aplica

Razão Social	CNPJ	% Participação	Relacionamento Societário




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

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

Sim  Não

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

Sim. Qual? \_\_\_\_\_  Não

5.4. Algum integrante da Alta Administração<sup>1</sup> ou seus familiares<sup>2</sup> (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

<sup>1</sup> 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.

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

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

Sim  Não

5.5.1. Em caso afirmativo, forneça os detalhes abaixo:

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

5.6. Algum integrante da Alta Administração é familiar (até terceiro grau) de algum empregado da BB Tecnologia e Serviços que ocupe função gerencial ou de algum membro da Diretoria Executiva ou Conselho de Administração da BBTS ou de funcionário que trabalhe diretamente com o processo de compra e contratação da BBTS?

Sim  Não

5.6.1. Em caso afirmativo, forneça os detalhes abaixo:

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




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

Sim  Não

**Nota – Se positivo fornecer evidência (s).**

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

Sim  Não

**Nota – Se positivo fornecer evidência (s).**

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

Sim  Não

**Nota – Se positivo fornecer evidência (s).**

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

Sim  Não

**Nota – Se positivo fornecer evidência (s).**

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

Sim  Não

**Nota – Se positivo fornecer evidência (s).**

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

Sim  Não

**Nota – Se positivo fornecer evidência (s).**

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

Sim  Não

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

Sim  Não

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

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

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

Sim  Não

5.16. O Programa de Integridade é revisado periodicamente pela Alta Administração?

Sim. Qual periodicidade? \_\_\_\_\_  Não



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5.25. A empresa conhece os documentos da BB Tecnologia e Serviços, disponibilizados no site [www.bbts.com.br](http://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](http://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](http://www.bbts.com.br), relacionados a Compliance, Ética e Integridade?

Sim  Não

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

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

Sim  Não

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

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

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

Sim  Não

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

Sim  Não

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

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

Sim  Não

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

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

Sim  Não



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

Nome/Razão Social	CPF/CNPJ

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

Sim       Não

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

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

Sim       Não

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

Sim       Não

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

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

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

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

**Nota 2 – Pode ser marcado mais de uma alternativa**

## 6. Declaração de veracidade das informações

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

Local e data:

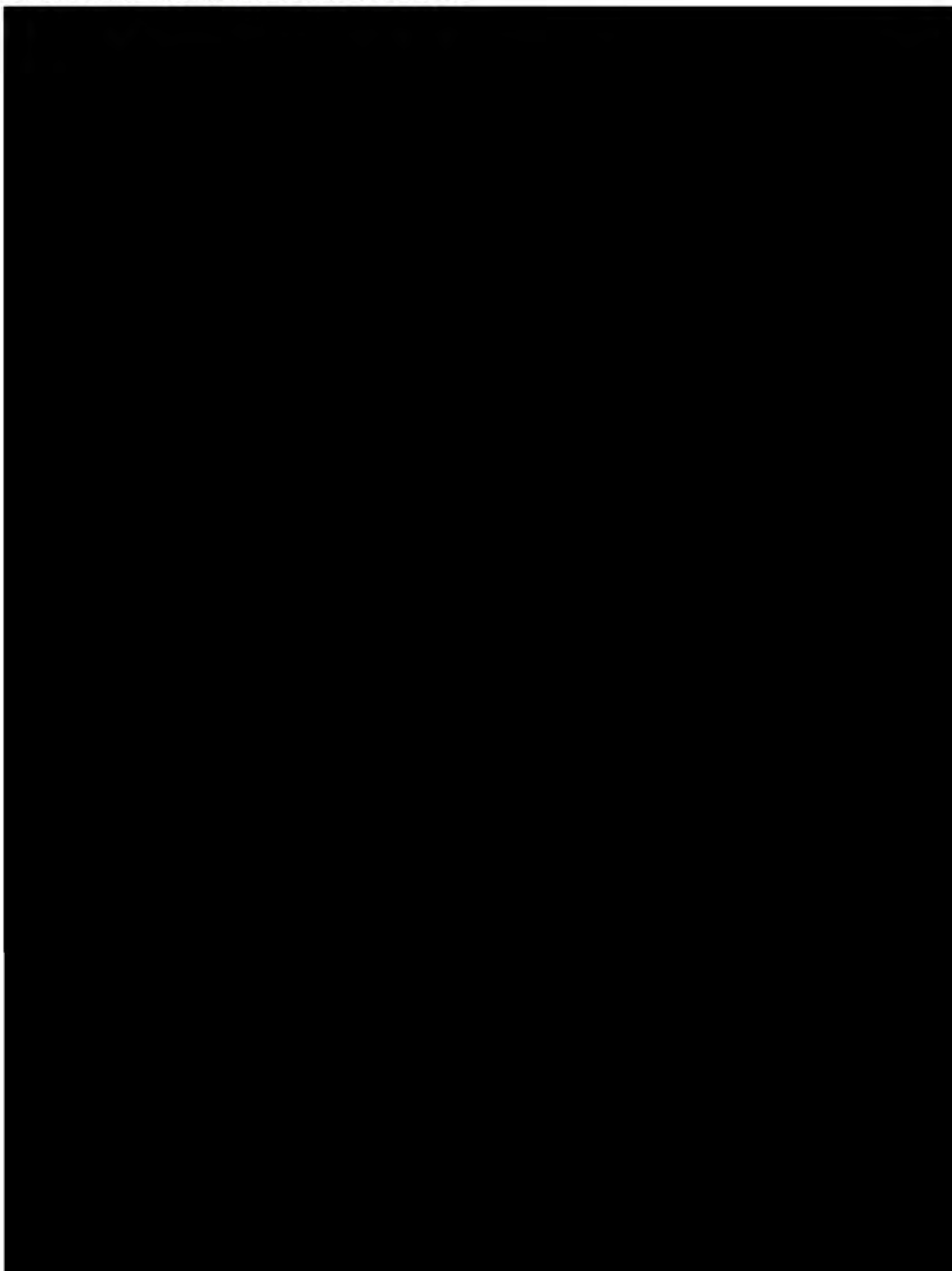
Assinatura:

Nome por extenso:

Cargo:

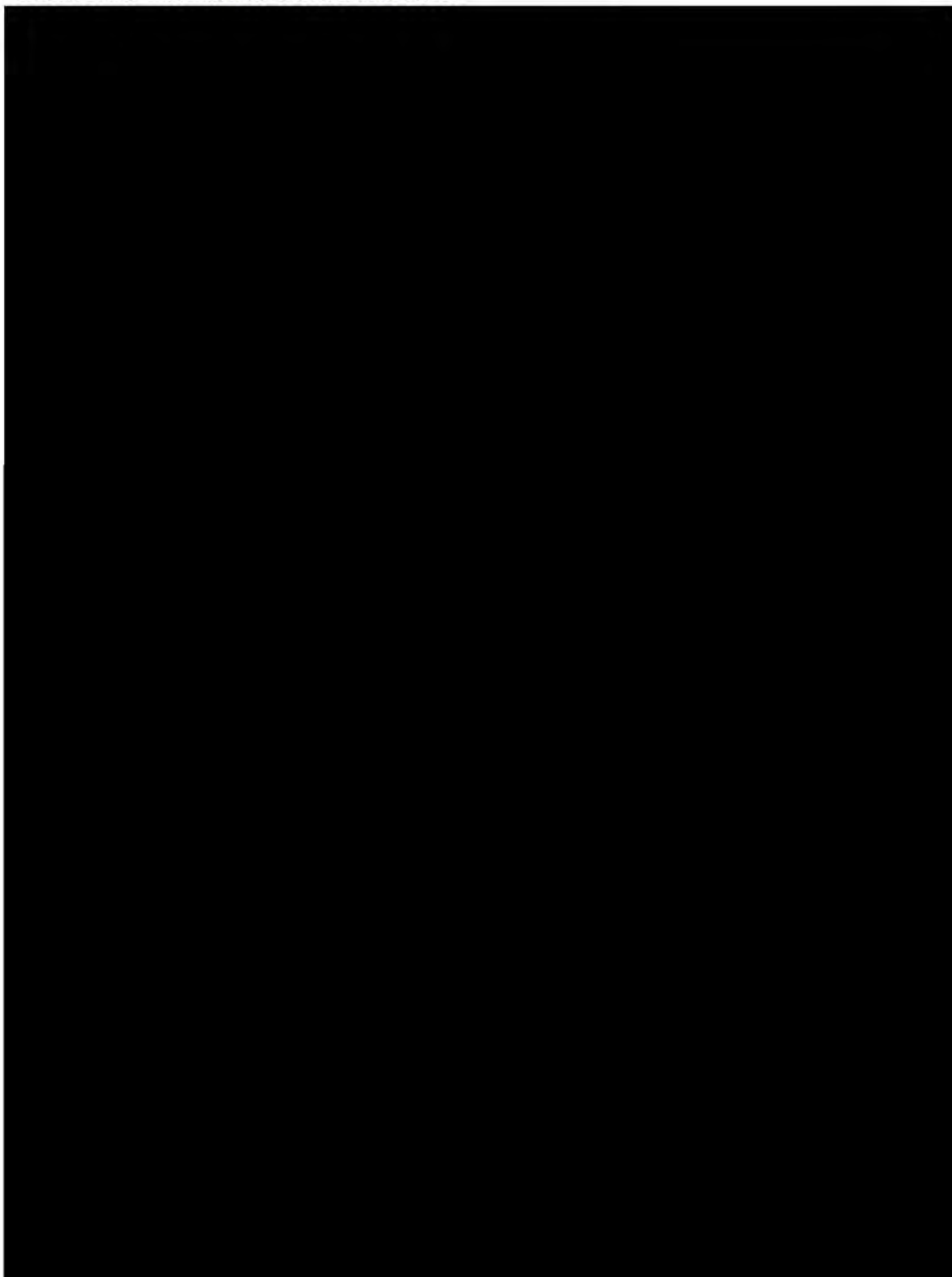


Signatário **José Henrique Felipe Machado** [REDACTED] registrou o documento abaixo no momento da assinatura:



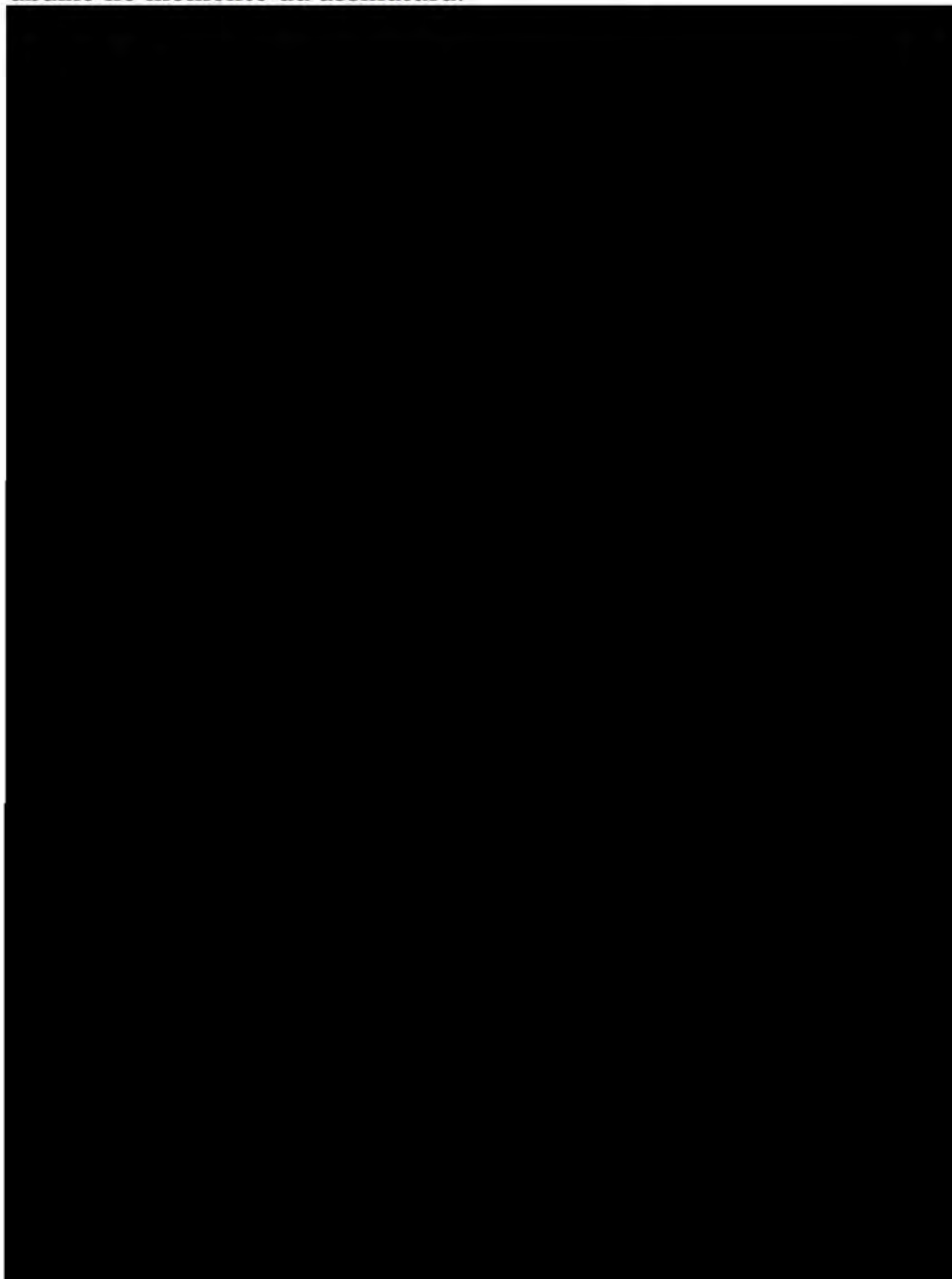


Signatário **José Henrique Felipe Machado** [REDACTED] registrou o documento abaixo no momento da assinatura:



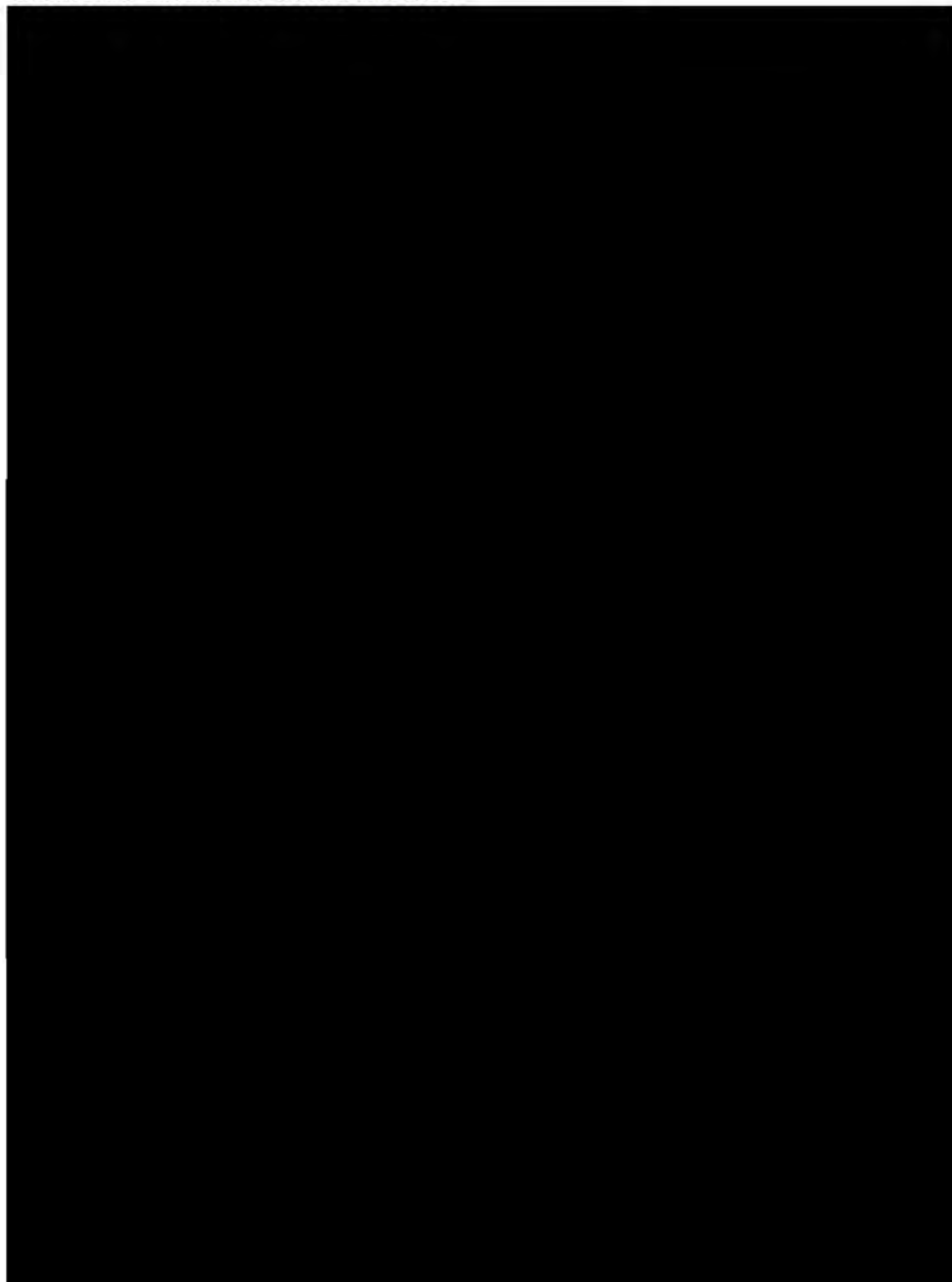


Signatário **David Lustosa Cabral de Queiroga** [REDACTED] registrou o documento abaixo no momento da assinatura:





Signatário **David Lustosa Cabral de Queiroga** [REDACTED] registrou o documento abaixo no momento da assinatura:





## CONTRATO DGCO 00251-2023 CLARO pdf

Código do documento [REDACTED]



### Assinaturas

- |  |  |  |
|--|--|--|
|  | José Henrique Felipe Machado<br>[REDACTED]<br>Assinou como parte e apresentou documento com foto     |  |
|  | David Lustosa Cabral de Queiroga<br>[REDACTED]<br>Assinou como parte e apresentou documento com foto |  |
|  | Yasmim Silva dos Santos<br>[REDACTED]<br>Acusou recebimento  |  |
|  | Isaac Nicholas Siqueira Viana<br>[REDACTED]<br>Assinou como parte                                    |  |
|  | Alfredo Tertuliano de Carvalho<br>[REDACTED]<br>Assinou como parte                                   |  |
|  | Yasmim Silva dos Santos<br>[REDACTED]<br>Reconheceu  |  |

### Eventos do documento

**31 May 2023, 13:44:37**

Documento [REDACTED] **criado** por YASMIM SILVA DOS SANTOS

**31 May 2023, 14:03:06**

Assinaturas **iniciadas** por YASMIM SILVA DOS SANTOS [REDACTED]

**07 Jun 2023, 16:01:11**

JOSÉ HENRIQUE FELIPE MACHADO **Assinou como parte** [REDACTED]



**07 Jun 2023, 16:09:37**

DAVID LUSTOSA CABRAL DE QUEIROGA **Assinou como parte** [REDACTED]

**07 Jun 2023, 16:33:48**

YASMIM SILVA DOS SANTOS **Acusou recebimento** [REDACTED]

**07 Jun 2023, 18:47:30**

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

**07 Jun 2023, 18:58:13**

ALFREDO TERTULIANO DE CARVALHO **Assinou como parte** [REDACTED]

**09 Jun 2023, 14:55:27**

YASMIM SILVA DOS SANTOS **Reconheceu** [REDACTED]

Hash do documento original

(SHA256):3ba282c2a6dd1e78b6e5ad9b432a54b69811fa219f2c83e3d3d6b97adb08890b

(SHA512):029391309e9d6f76575d63a892f6ce0cfac87ccb0656929d478a1664570622d2e85710e73d6ca3a9622b180729338f8736e7d29d4787827d94c8f5f377a0beac

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

**Esse documento está assinado e certificado pela D4Sign**