

LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 2024/48**CONTRATO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS****DGCO nº 02864/2024
OC nº 195591**

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DECORRENTE DA LICITAÇÃO ELETRÔNICA Nº 2024/48 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) 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 **GLOBAL RED TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA.**, INSCRITA NO CADASTRO NACIONAL DA PESSOA JURÍDICA SOB O NÚMERO **07.430.151/0001-29**, SITUADA NA Q SHCN CL, QUADRA 212, BLOCO D, S/N, SALAS 104 E 105, ASA NORTE - BRASÍLIA/DF, CEP: 70.864-540, 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 (OS nº 627532), Nº 1166/2022 (OS nº 735193), Nº 1423/2022 (OS nº 701842), Nº 1698/2022 (OS nº 803401), Nº 2630/2023 (OS nº 922374), Nº 2023/2897 (OS nº 976534), Nº 2024/3122 (OS nº 1011447), Nº 2024/3093 (OS nº 10000973) e Nº 2024/3149 (OS nº 1010135).**

OBJETO

CLÁUSULA PRIMEIRA - O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços de subscrição do software Dynatrace (DPS) para gestão de desempenho de aplicação e observabilidade, no modelo Software as a Service - SaaS, com suporte técnico e garantia do fabricante e serviços especializados de implantação e sustentação, de acordo com as condições e especificações mínimas exigidas no Documento nº 1, no Edital e conforme proposta comercial.

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 Regulamento de Licitações e Contratos da BB Tecnologia e Serviços S.A., disponibilizado no site www.bbts.com.br, desde que acordado entre as partes.

Parágrafo Terceiro - Em havendo necessidade de acréscimos ao contrato, o novo valor total pactuado não poderá ultrapassar em 25% o valor total inicial atualizado do contrato.

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

Contrato - Serviços sem Cessão de Mão de Obra

VIGÊNCIA E RESCISÃO

CLÁUSULA SEGUNDA - A vigência deste contrato é 36 meses, contada da data de assinatura do contrato, podendo ser prorrogada até o limite de 60 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. Administrativamente, por ato unilateral, sem aviso prévio e sem dever de indenizar na seguinte situação:
 - i. se a CONTRATADA Sofrer condenação, por decisão com trânsito em julgado, em crime de lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo.
- c. amigavelmente, formalizada em autorização escrita e fundamentada do CONTRATANTE, mediante aviso prévio, por escrito, com antecedência mínima de 90 dias ou de prazo menor, a ser negociado pelas partes à época da rescisão;
- d. 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, pela prestação dos serviços objeto deste contrato, o valor total estimado para 36 meses de **R\$ 18.790.000,00**, preço apurado conforme metodologia de cálculo constante do Demonstrativo de Orçamento de Custos (Documento nº 2), que integra este contrato.

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

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

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

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

PAGAMENTO

CLÁUSULA SEXTA - A nota fiscal/fatura deverá:

- a) conter o número da Ordem de Compra, número do DGCO do Contrato, o objeto contratual e o mês da prestação dos serviços;
- b) conter agência e número da conta corrente;
- c) conter o endereço onde os serviços foram efetivamente prestados;
- d) 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 do serviço;
- f) ser entregue à CONTRATANTE, em até 5 dias úteis subsequentes a data de sua emissão, sendo entregue até o dia 21 do mês de sua emissão, acompanhada do Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica, relativo à prestação de serviços nos municípios em que o documento é exigido;
- 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 até 30 dias corridos a contar da emissão da Nota fiscal de cada etapa, acompanhado do Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica, relativo à prestação de serviços nos municípios em que o documento é exigido.

Parágrafo Segundo - Constatando a CONTRATANTE qualquer divergência ou irregularidade na nota fiscal/fatura ou recibo de prestação de serviços, esta será devolvida à CONTRATADA em, no máximo, 2 dias úteis a contar da apresentação, acompanhada das informações correspondentes às irregularidades verificadas, para as devidas correções. Caso até o dia ajustado para o pagamento, a Nota Fiscal não tenha sido atestada pela CONTRATANTE, na forma ajustada neste contrato, por culpa da CONTRATADA, o prazo para pagamento será prorrogado para até 7 dias úteis após o ateste pela CONTRATANTE.

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

CLÁUSULA SÉTIMA - 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 OITAVA - 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\$ 939.500,00**, correspondente a **5%** do valor deste contrato, como forma de garantir a perfeita execução de seu objeto.

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

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

Parágrafo Terceiro - A modalidade de garantia escolhida deverá ser válida durante todo o período de vigência contratual, estendendo-se por mais 3 meses, e, se solicitada, a via original deverá ser entregue no seguinte endereço: SEPN Comércio Residencial Norte 508 - Asa Norte, Brasília - DF, 70.740-543.

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

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

Parágrafo Sexto - Quanto às modalidades de garantia:

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

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

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

ii) Prazo de validade correspondente a 90 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;

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

iii) Conter cláusula adicional que traga a exigência de manifestação da SEGURADORA em até 48 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;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CLÁUSULAS GERAIS

CLÁUSULA NONA - 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 DÉCIMA - 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 PRIMEIRA - 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 - Caso seja possível a CONTRATANTE verificar a regularidade da situação da CONTRATADA por meio de consulta on-line ao SICAF, a CONTRATADA estará dispensada de apresentar os documentos de que trata as alíneas "a" e "b" acima.

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:

- 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 SEGUNDA - 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 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 anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 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 meses da data da respectiva desvinculação com a administração pública, ou de parentes deles, em até terceiro grau.

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

- a) adotar boas práticas de preservação ambiental, protegendo o meio ambiente, prevenindo práticas danosas e executando seus serviços em observância à legislação vigente, principalmente no que se refere aos crimes ambientais;
- b) não constar, esta empresa e seus sócios-diretores, em listas oficiais por infringir as regulamentações pertinentes a valores socioambientais, bem como não contratar pessoas físicas ou jurídicas, dentro de sua cadeia produtiva, que constem de tais listas;
- c) repudiar condutas que possam caracterizar assédio de qualquer natureza;
- d) combater práticas de exploração sexual de crianças e adolescentes;
- e) respeitar à Declaração Universal dos Direitos Humanos combatendo à discriminação em todas as suas formas;
- f) reconhecer, aceitar e valorizar a diversidade do conjunto de pessoas que compõem a empresa;
- g) obedecer e fazer com que seus empregados, representantes e fornecedores obedeçam a toda legislação, normas e regulamentos aplicáveis à condução dos projetos sociais;
- h) respeitar à livre associação sindical e direito à negociação coletiva;
- i) cumprir a legislação trabalhista, previdenciária e a regulamentação relativa à prevenção à lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo;
- 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 os artigos 299, 337-F, 337-G, 337-I, 337-J, 337-K, 337-L, 337-M e 337-O, do Código Penal Brasileiro, e artigo 155, da Lei 14.133/21, e artigo 1º,

da Lei 9.613/98, 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 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) não utilizar o negócio realizado como meio para infração à legislação e demais normas de Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo e da Proliferação de Armas de Destruição em Massa - PLD/FTP;
- r) 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 12.846/13, não se afasta o processo de responsabilização e aplicação das penalidades decorrentes de: I - ato de improbidade administrativa nos termos da Lei 8.429/92; e, II - atos ilícitos alcançados pela Lei nº 14.133/21, ou outras normas de licitações e contratos da administração pública. III - atos que configurem prática de lavagem ou ocultação de bens direitos e valores alcançados pela Lei nº 9.613/98;
 - iv. que o descumprimento das alíneas “k” a “p” ensejará penalidades de acordo com os artigos 299, 337-F, 337-G, 337-I, 337-J, 337-K, 337-L, 337-M e 337-O, do Código Penal Brasileiro, artigo 5º, da Lei 12.846/13, e artigo 155, da Lei 14.133/21.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - 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 QUINTA - 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 dias úteis a contar da data da entrega da reclamação, facultará a rescisão contratual, sem prejuízo do disposto na Cláusula Décima Sexta e da aplicação das penalidades estabelecidas neste contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - 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 dia útil após a comunicação, que lhe deverá ser feita por escrito.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - A CONTRATADA se obriga a informar à CONTRATANTE, no prazo de 48 horas, qualquer alteração social ou modificação da finalidade ou da estrutura da empresa.

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

CLÁUSULA VIGÉSIMA - 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 PRIMEIRA - 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 à disposição neste contrato são cumulativos e não alternativos, inclusive com relação a dispositivos legais.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - 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 TERCEIRA - 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 QUARTA - 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 QUINTA - 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 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 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 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 SEXTA - 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 SÉTIMA - 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% sobre o valor total da garantia, por dia útil de atraso, até o limite de 10%.

Parágrafo Segundo - Multa de até 20% 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% a cada reincidência, até o limite de 30% 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 OITAVA - 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 NONA - 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 Segunda e Décima Terceira deste contrato.

CÓDIGO DE ÉTICA E NORMAS DE CONDUTA

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

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

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

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

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

AUDITAGEM

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEXTA - 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 SÉTIMA - 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 OITAVA - Quando solicitada pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá preencher, assinar e encaminhar o FQ415-042 - Questionário de *Due Diligence* com as devidas evidências, no prazo máximo de 3 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 NONA - Fica a CONTRATADA ciente de que, a critério da CONTRATANTE, poderá ser efetuado o *Background Check* (Análise Reputacional).

BOAS PRÁTICAS

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA - A contratada (e suas coligadas), no âmbito deste contrato, como boas práticas, declara(m) aperfeiçoar continuamente seus produtos e serviços.

PRIVACIDADE, PROTEÇÃO E TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA PRIMEIRA - As partes declaram conhecer e cumprir as leis vigentes envolvendo proteção de dados pessoais, em especial a Lei nº 13.709/2018 (Lei

Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), comprometendo-se a limitar eventual uso de dados pessoais, inclusive de seus representantes, somente para execução do objeto e/ou cumprimento de obrigações acessórias deste contrato, abstendo-se de utilizá-los em proveito próprio ou alheio, para fins comerciais ou quaisquer outros, ressalvadas as hipóteses em que o tratamento seja necessário para o cumprimento legal e regulatório ou exercício regular de direitos.

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

DOS AGENTES DE TRATAMENTO DE DADOS

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

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

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

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

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

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

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

impede os tratamentos decorrentes de outras relações mantidas pelas partes com os titulares dos dados.

DA TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

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

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

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

DAS OBRIGAÇÕES SOBRE DADOS PESSOAIS

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

(a) Responder, em relação as suas bases de dados próprias e aos tratamentos realizados, as consultas de titulares, da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e/ou demais autoridades competentes sobre tratamentos de dados pessoais.

(b) Encaminhar respostas em prazo razoável, de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e/ou conforme normatizado e/ou determinado pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), aos titulares dos dados e somente em relação aos tratamentos realizados como Controlador dos Dados, por si ou por quaisquer dos seus terceiros autorizados, no âmbito deste Contrato, esclarecendo que os demais tratamentos realizados pela outra parte Controladora deverão ser solicitados diretamente a ela.

(c) Fornecer à outra parte assistência razoável no cumprimento de qualquer solicitação de acesso do titular dos Dados, e a garantir o cumprimento de suas obrigações previstas na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) com relação à segurança, notificações de incidentes de dados pessoais, avaliações de impacto e consultas com autoridades ou órgãos de supervisão.

(d) Manter registros e informações precisas para demonstrar sua conformidade com as obrigações assumidas no presente Contrato.

(e) Manter canal disponível para que o titular de dados possa registrar solicitações, com base na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

(f) Indicar à outra parte o setor responsável ou a pessoa natural responsável por conduzir as discussões sobre Dados Pessoais.

(g) Efetuar o controle de acesso de seus prepostos e terceiros autorizados em sua estrutura física e/ou ambiente computacional.

DAS MEDIDAS DE PROTEÇÃO E FISCALIZAÇÃO

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

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

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

DO TÉRMINO DO TRATAMENTO DE DADOS

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

DAS NOTIFICAÇÕES OFICIAIS E DE INCIDENTES

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

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

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

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

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

(a) Notificar os titulares de dados afetados, quando couber, mediante texto previamente aprovado pelas partes;

(b) Notificar a autoridade competente, quando couber, mediante texto previamente aprovado pelas partes; e

(c) Adotar um plano de ação que pondere os fatores que levaram ao incidente e implementar medidas que assegurem sua não reincidência.

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

DA RESPONSABILIZAÇÃO POR DANOS NO TRATAMENTO DE DADOS

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

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

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

DA COMUNICAÇÃO ENTRE OS ENCARREGADOS PELOS DADOS

CLÁUSULA SEXAGÉSIMA QUARTA - Toda comunicação sobre privacidade de dados deve ser feita pelos encarregados eleitos pelas partes. O solicitante pode registrar as solicitações relacionadas à privacidade de dados diretamente com a BB Tecnologia e Serviços por meio do portal (www.privacidade.bbts.com.br) ou do e-mail (privacidade@bbts.com.br).

DAS ALTERAÇÕES LEGAIS E REGULATÓRIAS SOBRE DADOS

CLÁUSULA SEXAGÉSIMA QUINTA - Se quaisquer alterações na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e regulamentos ou recomendações da Autoridade Nacional de

Proteção de Dados (ANPD) resultarem em descumprimento legal ou regulatório, acerca dos tratamentos de dados pessoais realizados no âmbito deste contrato, as partes deverão empenhar seus melhores esforços, em tempo razoável, para remediar tal descumprimento.

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

RISCOS CIBERNÉTICOS DE TERCEIROS

CLÁUSULA SEXAGÉSIMA SÉTIMA - A CONTRATADA (e suas coligadas), no âmbito deste contrato, declara(m) e se compromete(m) a:

(a) possuir estrutura de governança que estabeleça diretrizes, normas e procedimentos aderentes às melhores práticas de mercado em Segurança da Informação e Cibernética, possuindo como referência padrões nacionais (ABNT NBR);

(b) possuir Política de Segurança da Informação e Cibernética baseada em princípios e diretrizes que busquem assegurar a confidencialidade, integridade, autenticidade e a disponibilidade dos dados e dos sistemas de informação utilizados. Além de promover um ambiente seguro e resiliente contra-ataques cibernéticos;

(c) a política deve ser divulgada aos funcionários da CONTRATADA e aos prestadores de serviços, mediante linguagem clara, acessível e em nível de detalhamento compatível com as funções desempenhadas;

(d) possuir Plano de Prevenção e Resposta a Incidentes Cibernéticos que declara e é de conhecimento do board da empresa os procedimentos, controles e tecnologias para prevenir e responder a eventuais incidentes de segurança cibernética. Esse plano deve conter também a estratégia de recuperação em caso de incidentes críticos ou crises cibernéticas;

(e) disponibilizar capacitação contínua de seu corpo funcional sobre os temas Segurança da Informação e Segurança Cibernética;

(f) possuir processo para aplicação de atualizações e correções em componentes de infraestrutura de TI (softwares e equipamentos);

(g) possuir processo para identificar e corrigir vulnerabilidades nos ativos de TI da empresa de qualquer natureza (software, hardware, endpoints, nuvem etc.);

(h) possuir gerenciamento de risco das ameaças, adotando funções previstas na estrutura de segurança cibernéticas, a exemplo do NIST, que são: Identificar, Proteger, Detectar, Responder e Restaurar;

(i) possuir rotina de verificações de conformidade em segurança cibernética;

(j) monitorar componentes de infraestrutura e soluções de TI como forma de assegurar a proteção, disponibilidade e o funcionamento dos serviços objeto desta contratação;

(k) possuir políticas e procedimentos que viabilizem a cópia de segurança(backup) e recuperação de ativos da informação que possam vir a ser perdidos/danificados por incidentes cibernéticos; e

(l) possuir tratamento/classificação dos ativos de informação, de acordo com a criticidade, confidencialidade, necessidade de proteção e criptografia.

CLÁUSULA SEXAGÉSIMA OITAVA - A CONTRATADA deve garantir que o provedor do serviço processado em ambiente próprio ou de terceiros, armazene os registros de todos os acessos e tentativas de acesso, incluindo detalhamento de sessões abertas e transações realizadas, disponibilizando à CONTRATADA relatório com estas informações, quando solicitado, cabendo à CONTRATADA entregar respectiva cópia à CONTRATANTE.

CLÁUSULA SEXAGÉSIMA NONA - Para o caso de detecção de incidentes de segurança cibernética crítico ou grave, a CONTRATADA deve estabelecer processo de comunicação com a CONTRATANTE, cabendo à provedora do serviço comunicar imediatamente o evento/incidente à CONTRATADA, bem como aplicar contramedidas para mitigação de qualquer impacto.

DISPOSIÇÕES FINAIS

CLÁUSULA SEPTAGÉSIMA - 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 SEPTAGÉSIMA PRIMEIRA - 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: Gruwer Iuri Maciel Nascimento

Cargo: Gerente Executivo

Nome: Ananias Pereira da Silva Neto

Cargo: Diretor

CONTRATADA: GLOBAL RED TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA

Nome: Felipe Rodrigues dos Santos Bretas

Cargo: Diretor Executivo

DOCUMENTO Nº 1 DO CONTRATO**DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS****1. Objeto:**

1.1. Contratação de subscrição de software Dynatrace (DPS) para gestão de desempenho de aplicação e observabilidade, no modelo Software as a Service - SaaS, com suporte técnico e garantia do fabricante; serviço especializado de implantação; e serviço especializado de sustentação, com vigência de 36 meses, conforme condições e exigências estabelecidas neste documento.

1.1.1. O objeto desse processo licitatório é constituído por três itens, contratados em lote único, conforme abaixo:

Lote	Item	Descrição do Item	Qtd.	Unidade
Lote único	01	Subscrição Dynatrace Platform Subscription (DPS)	2963	DPS/ano
	02	Serviço especializado de Implantação	1	Serviço único
	03	Serviço especializado de Sustentação	30	mês

2. Especificações técnicas:**2.1. Itens**

Especificação do Objeto				
Lote	Item	Descrição do Item	Qtd.	Unidade
Lote único	01	Subscrição Dynatrace Platform Subscription (DPS)	2963	DPS/ano
	02	Serviço especializado de implantação	1	Serviço único
	03	Serviço especializado de sustentação	30	mês

2.2. Subscrição Dynatrace Platform Subscription (DPS)**2.2.1. Definição da solução**

2.2.1.1. Por solução de gestão de desempenho de aplicação e observabilidade compreende-se o conjunto de componentes de software fornecidos, capacidades e demais

serviços prestados pela **CONTRATADA** para atender completamente aos requisitos especificados abaixo, sem a necessidade de aquisições adicionais.

2.2.1.2. A Subscrição ou Assinatura da Plataforma Dynatrace (DPS) é um modelo de licenciamento no qual a **CONTRATANTE** assume o compromisso de um gasto mínimo anual no nível da plataforma e, em seguida, consome esse compromisso com base no uso real e em uma tabela de tarifas simples. Qualquer funcionalidade de plataforma pode ser usada em qualquer quantidade a qualquer momento com base nas suas necessidades dinâmicas.

2.2.2. Necessidades do Negócio

2.2.2.1. A solução de monitoramento do desempenho de aplicação (APM) e observabilidade deve ser fornecida no modelo Software as a Service (SaaS).

2.2.2.2. A solução deverá ser fornecida em um único software totalmente integrado, acessível por navegadores web, não sendo permitida a composição de vários outros produtos para suprir a capacidade de monitoramento de desempenho de aplicação, além do mais, a solução deve permitir o reaproveitamento de licenças, e disponibilizar console de administração para acompanhar em tempo real a quantidade de licença em uso.

2.2.2.3. A solução deve fornecer uma visão detalhada do funcionamento da aplicação monitorada, ser capaz de permitir monitorar e visualizar a saúde de todo o ecossistema que envolve uma aplicação WEB/APP, com informações sobre as máquinas físicas e virtuais, instâncias de servidor de aplicação, instância de banco de dados e fluxos de comunicação, isso inclui informações sobre transações, serviços, componentes e dependências. Além disso, que o APM possa informar a quantidade (quantos são) e a qualificação (quem são) dos usuários impactados e o escopo do erro/falha (total ou parcial), por aplicação.

2.2.2.4. A solução deverá dispor de plataforma AIOps (Artificial Intelligence for IT Operations) que permita gerenciar o ambiente de modo proativo, identificando e solucionando rapidamente indisponibilidades, com detalhamento que facilite inclusive a tomada de decisões não só relacionadas à manutenção corretiva, mas até para melhorias nos serviços.

2.2.2.5. A plataforma deverá ser facilmente adaptável para infra de container, infra ágil e micro serviços;

2.2.2.6. Disponibilizar de forma fácil e nativa quando o sistema/aplicação está disponível (“uptime”);

2.2.2.7. A solução deverá apresentar acréscimo máximo (overhead) de até 5% sobre o consumo de recursos da plataforma tecnológica (servidor, aplicação, processos,

serviços). Será considerada a média de consumo para efeitos deste cálculo com base em períodos pré-estabelecidos;

2.2.2.8. Permitir a criação e definição customizada de localidade a partir de um range de endereços IP, permitindo assim que o administrador crie suas próprias regiões para melhor administrar e gerenciar a solução;

2.2.2.9. Disponibilizar o nível de disponibilidade do servidor, bem como eventos, problemas e erros ocorridos;

2.2.2.10. Apresentar visão gráfica (mapas ou representação gráfica equivalente) do ambiente ou aplicação monitorada, contendo no mínimo:

2.2.2.10.1. Visão gráfica pré-definida para as principais métricas e análises disponibilizadas pela solução. Deverá permitir a criação e customização de painéis, gráficos ou mapas com a inclusão ou retiradas de informações disponibilizadas pela solução;

2.2.2.10.2. Visão gráfica contendo a estrutura de todas as tecnologias existentes no ambiente, permitindo identificar, além das tecnologias, o tipo e a quantidade de componentes da tecnologia;

2.2.2.10.3. Visão gráfica da análise da performance da aplicação identificando os serviços e infraestrutura utilizada pela aplicação, bem como informações a respeito dos acessos de origem das transações, como navegador e visão geográfica dos acessos;

2.2.2.10.4. Visão gráfica apresentando as informações da aplicação em períodos históricos e permitindo filtros na escala e período (por exemplo: tempo real; ontem; últimos 7 dias; últimos 15 dias e últimos 30 dias);

2.2.2.10.5. Visão gráfica apresentando o volume de execuções e tempos médios de resposta entre todos os componentes da aplicação de acordo com a escala e período selecionado;

2.2.2.10.6. Visão gráfica de eventuais desvios no comportamento da aplicação (por exemplo, problemas de performance na comunicação entre dois componentes);

2.2.2.11. A solução deverá realizar a verificação automática de performance e disponibilidade da rede por processo, coletando e exibindo, no mínimo, as informações de tráfego de entrada e saída, disponibilidade, taxa de transmissão e retransmissão, erros e perdas de pacotes das interfaces de rede de um ativo monitorado;

2.2.2.12. A solução deverá classificar de forma automática a natureza (infraestrutura básica - CPU/MEM/DISCO, aplicação, rede, cliente) do problema detectado, permitindo a detecção automática de anomalias e a análise automatizada da causa raiz dos problemas.

2.2.2.13. A solução deverá efetuar monitoração fim a fim das aplicações, monitorando inclusive a infraestrutura de servidores físicos e virtuais que suportam as aplicações e respectivos logs. Incluindo métricas como tráfego de rede, perda de pacotes, erros de conexão, consumo de CPU, memória, métricas dos processos em nível aprofundado de acordo com a tecnologia, tempo de resposta, armazenamento, taxa de leitura e escrita em partições, e métricas customizadas.

2.2.2.14. A solução deverá possuir mecanismos capazes de diferenciar um erro de negócio (por exemplo: senha incorreta, saldo insuficiente etc.) de um erro que esteja gerando impacto para a experiência dos clientes/usuários, de cada aplicação monitorada.

2.2.2.15. A solução deve ser capaz de aprender o comportamento do ambiente e suas respectivas aplicações, e determinar de forma automática os *thresholds* limites e baselines de funcionamento normal das aplicações para geração de alertas de anomalias. O baseline deverá permitir configuração para detectar desvios de comportamento das aplicações / transações, com base em escalas e intervalos de tempo distintos (por exemplo: últimas horas, horário de produção, dias do mês). Identificar, sem intervenção manual, transações com baixa performance, lentas ou travadas, *queries* SQL com baixa *performance* ou lentas, sistemas de backend ou serviços externos lentos ou indisponíveis.

2.2.2.16. A solução deve disponibilizar a visão completa de forma gráfica e automática de todos os relacionamentos e/ou dependências de uma aplicação/transação, com a descoberta automática e dinâmica da topologia. Inclusive de componentes de infraestrutura (por exemplo: Comunicação de Rede, Balanceador de Carga, Virtualizadores, Servidores Físicos e Virtuais), podendo utilizar plugins e apresentando um mapa completo da aplicação e suas dependências.

2.2.2.17. A solução deve realizar a correlação de eventos e análise aprofundada do desempenho e disponibilidade das aplicações, podendo chegar até o nível de classes e métodos da aplicação ou equivalentes em linguagens não Java.

2.2.2.18. A solução deverá possuir mecanismos de descoberta de transações de negócio e suas métricas de performance, permitindo a identificação simples e direta de qual transação está afetando a performance ou disponibilidade da aplicação.

2.2.2.19. A solução deve exibir de forma prática as informações do comportamento e da experiência do usuário, contendo os detalhes da sua navegação nas aplicações monitoradas (WEB e Mobile). Além disso, deve possibilitar a reprodução destas navegações, através de imagens, vídeos ou outros meios que permitam a visualização do

ponto de vista do usuário. Estas visualizações devem estar disponíveis para reprodução por, no mínimo, 7 dias após a sua realização.

2.2.2.20. A solução deve garantir a aplicação automatizada de updates, evoluções de produto, e correções sem implicar na indisponibilização de nenhum dos módulos/funcionalidades da ferramenta.

2.2.2.21. A solução deverá realizar a atualização dos agentes sem a necessidade de visitar os servidores, visando permitir acompanhar a evolução do produto, correções de bugs, patch de segurança etc.

2.2.2.22. A solução deve suportar a monitoração de aplicações em nuvem pública, privada ou ambiente *on-premises*, com qualquer distribuição geográfica.

2.2.2.23. É esperado que a solução possua mecanismo de proteção e controle da taxa de transmissão de dados enviados para a rede e de erros/alertas repetidos apresentados na console/painéis de visualização de eventos em situações de mal comportamento das aplicações ou das políticas/regras de monitoração, de forma a preservar a operacionalidade da solução e não gerar impacto nos componentes monitorados.

2.2.2.24. A instalação do agente deverá ocorrer de forma simplificada, através de apenas um instalador, e por meio do agentes instalados nos servidores, e este agente deverá realizar a descoberta automática (auto Discovery) de todos os componentes, processos, programas, tecnologias, logs (registro de eventos) existente em um servidor, e seja capaz iniciar o envio dos dados de telemetria para o repositório central, sem a necessidade de configurações adicionais e nem apoio de outra ferramenta, a saber: (a) sem a necessidade de indicação das localizações dos logs, (b) sem a necessidade alteração em arquivo de configuração de serviços existente no servidor, (c) sem a necessidade de indicação do tipo de tecnologias presentes, (d) sem a necessidade de ajuste no formatos de logs, (e) sem a necessidade instalação de programas acessórios (plugin, *extentions*), bem como (f) sem a necessidade de ações de reinício de serviços ou servidor.

2.2.2.25. A solução deverá indicar e sugerir a instalação dos agentes em novos servidores que ainda não estão com monitoração instalada, nos casos em que alguma tecnologia, processo, serviço ou aplicação se comunicar com o novo servidor a partir de um servidor contemplado na monitoração.

2.2.2.26. O agente deverá ser capaz de coletar métricas básicas sobre o servidor monitorado (cpu, memória, disco, carga, processos etc.), assim como ser capaz de realizar a auto instrumentação da aplicação, ou seja, consiga coletar métricas, traces e logs da

aplicação, e dados sobre a navegação dos usuários para monitoramento fim-a-fim, sem a necessidade de alteração no código da aplicação/servidor web e similares.

2.2.2.27. A solução deverá ser capaz de correlacionar os eventos (traces, métricas e logs), entre os diversos componentes *frontend* e *backend* (servidores, servidores de aplicação, servidores de banco de dados etc.), provenientes do processo de instrumentação automática, e experiência do usuário (DEM) sem a necessidade de alteração no código fonte aplicação ou servidor de aplicação.

2.2.2.28. A solução deverá dispor de funcionalidades de correlação de eventos, com uso de inteligência artificial, devendo suportar os seguintes tipos:

2.2.2.28.1. Deduplicação - quando múltiplos eventos repetitivos são recebidos para o mesmo incidente de um mesmo elemento de infraestrutura, devendo registrar o evento apenas uma vez;

2.2.2.28.2. Correlação baseada em topologia - suprimir os eventos gerados a partir de elementos relacionados entre si, onde um destes elementos é o causador do incidente;

2.2.2.28.3. Disponibilizar informações a respeito de problemas que afetam ou afetaram uma aplicação, permitindo o detalhamento do problema;

2.2.2.28.4. Para os problemas identificados no ambiente monitorado, a solução deverá apontar o número de serviços, aplicações e componentes de infraestrutura afetados pelo problema. Além disso, deverá indicar o número de usuários reais da aplicação afetados;

2.2.2.28.5. Para os problemas identificados e de forma automática e inteligente, identificar além do impacto do problema a causa raiz do mesmo;

2.2.2.28.6. Monitorar recursos de infraestrutura do servidor de aplicação correlacionando os dados coletados com os dados da aplicação monitorada, em mesma escala de tempo;

2.2.2.28.7. Possuir forte integração com a análise de causa raiz, permitindo conectar imediatamente um problema na experiência do usuário com o componente da aplicação ou da infraestrutura, que está causando a degradação (exemplo: comando SQL, chamada WebServices java, PHP, NodeJS e .Net);

2.2.2.28.8. Disponibilizar mecanismo de gravação do comportamento e evolução do problema demonstrando visualmente todos os componentes de tecnologia afetados durante a reprodução do problema, bem como os relacionamentos entre eles. A solução deverá indicar os tempos e momentos em que ocorrem os principais eventos, bem como os serviços impactados ao longo do tempo;

2.2.2.28.9. Para a monitoração de logs deverá ser permitido o uso de expressões regulares;

2.2.2.28.10. Ser capaz de analisar os logs das aplicações, serviços e infraestrutura permitindo criar regras de notificação baseado na ocorrência de palavras ou grupos de palavras existentes nos logs. Deverá ser considerado ao menos o volume de 100GB por dia de logs;

2.2.2.28.11. Esta correlação deve ser feita transação a transação de tal maneira a obter uma visão fim-a-fim, permitindo obter os tempos de execução total e parciais para cada componente;

2.2.2.28.12. A solução não deverá gerar diversos alertas para o mesmo problema. Caso ocorra um problema que afete vários serviços e aplicações, a solução deverá ter a capacidade e a inteligência para identificar que se trata de um mesmo problema e reportar de forma correlacionada um único problema, que afeta vários componentes tecnológicos, com uma ou mais causas-raiz;

2.2.2.28.13. A solução deverá realizar a verificação da performance de todas as chamadas a banco de dados feita pelas aplicações, suportando ao menos MySQL, MS SQL Server, PostgreSQL, MongoDB e ORACLE, não necessitando realizar a instalação de agentes no servidor de banco de dados;

2.2.2.29. A solução de Monitoramento de Experiência do usuário deverá permitir o acompanhamento da experiência do usuário final no acesso às aplicações corporativas hospedadas no ambiente tecnológico do CONTRATANTE. Ser capaz de fornecer estatísticas de experiência de usuário categorizadas por, no mínimo, os seguintes indicadores:

2.2.2.29.1. Tempo de execução total da experiência;

2.2.2.29.2. Tempo de conexão em rede;

2.2.2.29.3. Tempo de servidor (execução transacional da aplicação);

2.2.2.29.4. Tempo de download do HTML e outros recursos da página;

2.2.2.29.5. Tempo de renderização do browser (DOM Build);

2.2.2.29.6. Tempo de pós-load;

2.2.2.30. Além das características sobre experiência do usuário, a solução deverá possuir a capacidade de integração com a análise de causa raiz, permitindo conectar imediatamente um problema na experiência do usuário com o componente da aplicação ou da infraestrutura, que está causando a degradação (exemplo: comando SQL, chamada de webservice).

2.2.2.31. Esta correlação deverá ser feita transação a transação de tal maneira a obter uma visão fim-a-fim, permitindo obter os tempos de execução total e parciais para cada componente;

2.2.2.32. A solução deverá realizar a verificação da performance das ações dos usuários exibindo, no mínimo, na linha do tempo, a quantidade de ações, a duração das ações, situação das ações (exemplo: sucesso, erro) e o tempo de execução das ações;

2.2.2.33. A solução deverá monitorar a experiência do usuário em página web, virtual pages, iFrames e chamadas AJAX;

2.2.2.34. A solução deverá permitir a configuração de localizações dos usuários das aplicações, com base em endereços IP;

2.2.2.35. A solução deverá monitorar a experiência dos usuários finais através de um JavaScript executado no navegador do usuário final. Este JavaScript deverá ser "injetado" automaticamente pelo agente de monitoração instalado nos servidores web e nos servidores de aplicação Java;

2.2.2.36. O módulo deverá permitir a configuração de capturas de dados na página executada no navegador do usuário, com objetivo de capturar o usuário logado. Deverá ser possível capturar, pelo menos, os dados listados a seguir:

2.2.2.36.1. Meta Tag;

2.2.2.36.2. Variáveis JavaScript;

2.2.2.37. A solução deve ser fornecida na modalidade software com serviço (Software as a Service - SaaS), sem prejuízos de funcionalidades e recursos existentes em outros modelos de contratação, e o processamento e armazenamento dos dados coletados devem somente ocorrer em datacenters/cloud no território do Brasil.

2.2.2.38. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar plataforma oficial Dynatrace University, com treinamento on-demand, para os usuários da plataforma ou, no mínimo, 20 usuários.

2.2.3. Necessidades tecnológicas

2.2.3.1. A solução deve ser capaz de suportar, no mínimo, as seguintes tecnologias, em suas últimas versões suportadas pelos respectivos fornecedores: Active MQ, Angular, Apache HTTP Server, Apache Kafka, Apache Tomcat, Hyper-V, IBM MQ, Java, PHP, JBoss, JMS, Microsoft IIS, MongoDB, MySQL, Nginx, Node.js, OpenShift, Docker, Kubernetes, OpenTelemetry, OpenTracing, Oracle DB RAC, Oracle HTTP Server, Oracle

WebLogic, PostgreSQL, Python, Rabbit MQ, Redis, Spring , Web Services, Microsoft Azure, Google Cloud Platform, VMware, Windows, Linux;

2.2.3.2. A solução deve ser capaz de realizar a auto instrumentação (sem a necessidade de alteração de código fonte de aplicação), por meios de agentes instalados nos servidores, capaz de contemplar, no mínimo, as seguintes tecnologias: Java, PHP, Docker/Containers, Kubernetes.

2.2.3.3. A solução deve ser compatível com solução de autenticação de usuários externa, utilizado protocolo de federação SAML v2, para integração com serviços de autenticação Azure Active Directory, possibilitando a segregação de perfis de acesso por aplicação monitorada e por função (administrador, operador e consulta), de forma automatizada e vinculada a grupos de acesso.

2.2.3.4. Permitir a integração nativa com ambiente de virtualização VMWare e monitorar, no mínimo, as seguintes métricas: número de cluster, número de servidores físicos e virtuais, situação dos servidores físicos e virtuais (exemplo: ativo, suspenso).

2.2.3.5. A solução deve permitir a integração com soluções de SysAid ITSM Software, permitindo a abertura automática de ticket em ferramenta de gerenciamento de incidentes, via API nativa, através da detecção do atingimento de um ou mais limites preestabelecidos.

2.2.3.6. A solução deve possuir recursos para consulta e alteração de configurações de maneira remota e automatizada, sem intervenção humana e em lotes, por meio de mecanismos próprios, ou possibilitando o uso de soluções de terceiros para o envio das alterações e suas efetivações - API Rest/JSON.

2.2.3.7. A plataforma deverá possuir a capacidade de configuração automática para injetar/configurar agentes nos containers Docker, containerd e CRIO, sem a necessidade de qualquer atividade manual ou alteração da imagem, bastando apenas a instalação do agente no servidor Linux onde os containers são excetuados.

2.2.3.8. A solução deverá ser capaz de ser integrada com as tecnologias e ferramentas existente da BBTS, com uso de conectores (extensões) existentes, sem a necessidade de desenvolvimento não habitual.

2.2.3.8.1. Cloud Pública: Azure Cloud, Oracle OCI, Aws e GCP;

2.2.3.8.2. Virtualizadores: VMWare, Hyper-V

2.2.3.8.3. Banco de Dados: Oracle Database, Oracle Exadata, PostgreSQL, MySQL, SQL Server, Apache Cassandra, Apache CouchDB, MariaDB, MongoDB, Redis

2.2.3.8.4. Servidores de Aplicação: Apache Tomcat, Wildfly, JBoss Application, Microsoft IIS, Oracle Web Logic

- 2.2.3.8.5. Servidor Web e relacionados: Apache Web Server, NGinx, HAproxy, Kong Gateway, Oracle Http Server
- 2.2.3.8.6. Orquestradores e containers: Azure Kubernetes Services (AKS), Tanzu, AKS Vanilla, containerd, Docker, cri-o, OpenShift, Rancher Kubernetes Engine (RKE)
- 2.2.3.8.7. Linhas de programação e frameworks: Java, PHP, C, Python, Go, JEE, Spring, Springboot, AngularJS, Joomla, Laravel, React
- 2.2.3.8.8. Sistema Operacional: Windows Server, Linux, Ubuntu, Redhat Enterprise Linux, Debian
- 2.2.3.8.9. Brokers e Middle: Apache Kafka, MQ Series, RabbitMQ, Apache ActiveMQ
- 2.2.3.8.10. Serviços de Diretório: Active Directory, LDAP
- 2.2.3.8.11. Ferramentas de Automação: Ansible, Chef
- 2.2.3.8.12. Ferramentas Data Science: Apache Spark, Databricks
- 2.2.3.8.13. Ferramentas e outras tecnologias de monitoramento: Fluentbit, Fluentd, Elasticsearch, Logstash, OpenTelemetry, OpenTracing, Prometheus, Prometheus Alertmanager
- 2.2.3.8.14. Soluções Microsoft: Microsoft Teams, Microsoft 365
- 2.2.3.9. A solução deve garantir a disponibilidade, confidencialidade, autenticidade e integridade das informações e dos dados sob sua guarda.
- 2.2.3.10. A solução deve prover mecanismos de acesso protegido aos dados, por meio de criptografia, garantindo apenas que aplicações e usuários autorizados tenham acesso.

2.2.4. Características Específicas e outros requisitos

- 2.2.4.1. A solução deverá dispor de serviços de atualização, manutenção e suporte técnico fornecido pelo fabricante, contra qualquer indisponibilidade, problema ou defeito que a solução venha a apresentar.
- 2.2.4.2. A manutenção, atualização e suporte técnico do fabricante deverá compreender, no mínimo: evolução do produto, para melhoria ou correção introduzida, catálogo de novas atualizações, manutenção corretiva e preventiva, suporte técnico remoto de acordo com níveis que assegurem a disponibilidade e mantenham a solução em perfeitas condições de uso.
- 2.2.4.3. O Fornecedor deverá comprovar que os seus Data Centers, onde a solução estará hospedada, estejam em ambientes que possuam níveis de segurança adequados e com elevada disponibilidade, atendendo as necessidades de continuidade de negócios da

BBTS. A comprovação poderá ser feita, através de documentos que evidenciem essas condições, que são:

2.2.4.3.1. Certificações Tier 3 e 4 ou;

2.2.4.3.2. Relatórios de auditoria de terceiros que atestem a conformidade do data center com a norma ANSI/TIA-942 ou;

2.2.4.3.3. Certificações ISO 22301, ISO 27001, ISO 27017 e ISO 27018 ou;

2.2.4.3.4. Documentos que evidenciem o cumprimento das NBR 5410, NBR 15247, NBR 27002, NBR 14565 e NBR 11515.

2.2.4.4. A solução CONTRATADA deverá possuir um gerenciamento de identidade e acesso para criar, administrar e gerenciar perfis de acesso, permissões e papéis no próprio sistema ou solução e integrá-los aos principais sistemas de autenticações de credenciais da CONTRATANTE;

2.2.4.4.1. A solução deve ser compatível com solução de autenticação de usuários externa, utilizado protocolo de federação SAML v2, Open Id Connect ou OAuth 2.0, para integração com serviços de autenticação Azure Active Directory, em suas últimas versões suportadas pelos respectivos fabricantes;

2.2.4.5. O Processo de autenticação dos usuários deverá seguir o método SSO (Single Sign-On), sendo realizado uma única vez para ter acesso ao conjunto de módulos, softwares e aplicações que compõem a solução, bem como ser compatível com os seguintes protocolos referenciados no item 4.4.1;

2.2.4.6. Em caso de alteração ou atualização de versão da plataforma fornecida à CONTRATANTE, que implique em alteração ou inabilitação de funcionalidades, a CONTRATADA deverá executar as alterações necessárias ao atendimento de todos os requisitos descritos neste documento, sem qualquer custo adicional para a CONTRATANTE.

2.2.5. Licenciamento Dynatrace Platform Subscription (DPS)

2.2.5.1. Quantidade e características dos servidores que devem ser contemplados no monitoramento:

Quantidade de servidores para instalação da solução			
DATACENTER	Qtd. VMs	Qtd. vCPU	Qtd. Memória RAM (GB)
DATACENTER 1	153	1203	1815
DATACENTER 2	260	1800	2294
DATACENTER 3	60	1552	1552

DATACENTER 4	96	676	2002
TOTAL	569	5231	7663

2.2.5.1.1. Monitoramento de Infraestrutura (Infrastructure Monitoring): 325 servidores devem ser contemplados com o monitoramento de infraestrutura (CPU/ MEMÓRIA / DISCO / REDE / PROCESSOS), conforme características abaixo:

Característica do Host		Quantidade de Hosts
01	Quantidade de host com até 1.6GB RAM	6
02	Quantidade de host com até 4 GB RAM	79
03	Quantidade de host com até 8 GB RAM	100
04	Quantidade de host com até 16 GB RAM	83
05	Quantidade de host com até 32 GB RAM	46
06	Quantidade de host com até 48 GB RAM	1
07	Quantidade de host com até 64 GB RAM	10
TOTAL		325 hosts

2.2.5.1.2. Monitoramento de Aplicação (Full-Stack Monitoring): 244 servidores devem ser contemplados com monitoramento fim a fim de aplicação (METRICS / TRACES / LOGS / PROFILING / CORRELATION), conforme características abaixo:

Característica do Host		Quantidade de Hosts
01	Quantidade de host com até 1.6GB RAM	6
02	Quantidade de host com até 4 GB RAM	61
03	Quantidade de host com até 8 GB RAM	80

04	Quantidade de host com até 16 GB RAM	41
05	Quantidade de host com até 32 GB RAM	36
06	Quantidade de host com até 48 GB RAM	13
07	Quantidade de host com até 64 GB RAM	7
TOTAL		244

2.2.5.1.3. Monitoramento de Segurança de Aplicações (Application Security): 61 servidores (25% dos servidores com licenças full-stack monitoring) devem ser contemplados com o monitoramento de segurança (RASP / DAST / ASSESSMENT), conforme características abaixo:

	Característica do Host	Quantidade de Hosts
01	Quantidade de host com até 1.6GB RAM	2
02	Quantidade de host com até 4 GB RAM	15
03	Quantidade de host com até 8 GB RAM	20
04	Quantidade de host com até 16 GB RAM	10
05	Quantidade de host com até 32 GB RAM	9
06	Quantidade de host com até 48 GB RAM	3
07	Quantidade de host com até 64 GB RAM	2
TOTAL		61

2.2.5.2. Total de containers monitorados (infraestrutura e aplicação):

	Cluster Kubernetes	Quantidade de pods
01	Cluster 1	2000
02	Cluster 2	500

03	Cluster 3	500
TOTAL		3000

2.2.5.3. Informações sobre a quantidade de Logs que deve ser ingerido:

Item		Valor
01	Total de logs ingeridos por dia (sem compactação)	250 GB
02	Total de Logs indexados por dia	20 GB
03	Total de Logs consultados por dia	2500 consultas
04	Retenção mínima dos logs	6 meses

2.2.5.4. Informações sobre o monitoramento da experiência do usuário:

Item		Quantidade
01	Total de Sessões monitoradas por ano	182.500.000
02	Total de Sessões com "Session Replay" por ano	45.625.000
03	Total de Testes Sintéticos por ano	7.008.000
04	Total de Testes Sintético (navegação) por ano	219.000

2.2.5.5. A quantidade de Licenciamento Dynatrace Platform Subscription (DPS) será de 2963 DPS por ano, estando previstos 36 meses de duração do serviço.

2.2.5.6. A CONTRATADA deverá ser parceira oficial, autorizada pelo fabricante a fornecer a solução.

2.3. Serviço especializado de implantação

2.3.1. Os serviços especializados de implantação, instalação e customização da solução deverá seguir cronograma de implantação definido na seção 4 - CONDIÇÕES DE ENTREGA, cuja previsão de conclusão é em até 180 dias, e os entregáveis deverão ser, no mínimo, os serviços listados abaixo:

2.3.1.1. Realizar a configuração inicial da plataforma Dynatrace em SaaS de acordo com as melhores práticas indicadas pelo fabricante da solução, assim como a instalação de componentes acessórios no ambiente da **CONTRATANTE**, conforme as exigências estabelecidas no Anexo I;

2.3.1.2. Realizar a instalação de agentes (OneAgent) nos modos FullStack e Infrastructure para, no mínimo, 200 (duzentos) servidores Linux e Windows, distribuídos entre serviços de aplicação, banco de dados e outros. Ademais, A **CONTRATADA** deverá realizar as configurações e integrações necessárias para a correta coleta das métricas básicas (metrics, traces, logs) e métricas de experiência do usuário - Digital Experience Management (DEM) das aplicações e banco de dados da indicadas pela **CONTRATANTE**.

2.3.1.3. Realizar a instalação de agentes (OneAgent) em 3 (três) cluster kubernetes e ações necessárias para coleta de telemetria da infraestrutura dos clusters kubernetes, assim como as configurações para coleta de telemetria (metrics, traces e logs) das aplicações hospedadas nestes clusters;

2.3.1.4. Realizar a integração da solução Dynatrace com a plataforma de virtualização VMware vCenter versão 7.0 ou superior, através da integração nativa (extentions), para a correta coleta de métricas dos hosts (hospedeiros) e das máquinas virtuais (VMs) da **CONTRATANTE**, a fim de apresentar na plataforma de monitoramento as informações dos Hosts/VMs do VMware ESXi;

2.3.1.5. Realizar a integração da solução Dynatrace com o Azure AD ou Microsoft Active Directory e contas de usuários para acesso à interface da ferramenta para todos os usuários que farão a operação;

2.3.1.6. Realizar a criação e customização de dashboards para as aplicações descobertas no processo de instalação dos agentes, com informações de negócios, contendo no mínimo 5 métricas de negócio a serem definidas pela **CONTRATANTE**;

2.3.1.7. Realizar a criação/configuração de 10 testes sintéticos, incluindo teste de navegação, cada um destinado a uma aplicação distinta;

2.3.1.8. Realizar a criação e customização de dashboards para as aplicações descobertas no processo de instalação dos agentes, com informações de infraestrutura das aplicações. Os dashboards, devem apresentar, no mínimo, as informações de tempo de resposta das requisições, taxa de erro, tráfego de acesso, saturação dos componentes, informações da experiência do usuário (DEM), satisfação quanto ao acesso, quantidade de sessões, saúde dos componentes de infraestrutura, saúde dos serviços, informações de incidentes e problemas nos componentes;

2.3.1.9. Realizar a integração da plataforma contratada com ferramenta de ITSM da **CONTRATANTE**, IT Service Management Software SysAid, para comunicação de alertas de incidente e problemas, por e-mail, webhooks, e/ou por outro meio de API disponíveis nas ferramentas;

2.3.1.10. Realizar a instalação dos componentes acessórios da plataforma Dynatrace, como os ActiveGates e outros componentes, para a transferência de dados de telemetria entre o ambiente da **CONTRATANTE** e plataforma Dynatrace e testes de comunicação/disponibilidade, assim como qualquer outra configuração/instalação necessária para cumprimento dos requisitos estabelecidos no ANEXO I.

2.3.1.11. Realizar a integração da plataforma Dynatrace com as Clouds Azure e OCI da **CONTRATADA**, através de conectores/extentions existentes ou customizados;

2.3.2. No que tange aos itens anteriores, a **CONTRATADA** deverá coletar os requisitos necessários e suficientes para execução das atividades (entregas), elaborar um plano para execução das atividades, além de entregar a documentação e apresentar os resultados da implementação da solução. A documentação produzida para o processo de implantação deverá conter, no mínimo: a topologia da ferramenta, os relacionamentos dos componentes e suas descrições, os sistemas beneficiados, grupos e os usuários de acessos, lista com os dashboards criados, lista e descrição com todos os alertas criados, lista e descrição com a quantidade e local (servidores) de instalação dos agentes, versão do software, procedimento de instalação e configurações, e demais configurações essenciais;

2.3.3. Todas as atividades previstas no item Serviço Especializado de Implantação deverão ser realizadas em colaboração entre a equipe especializada da **CONTRATADA** e **CONTRATANTE**, durante toda as fases de levantamento de requisitos, planejamento e implantação, a fim de atender às necessidades apresentadas, com atribuições a **CONTRATADA** de fornecer orientação, recomendações de melhores práticas e apoiar na estruturação da melhor topologia e arquitetura possível para a solução, com foco em obter o máximo de performance e economicidade dos recursos, integrar com as soluções complementares existentes, mitigar os riscos de segurança, reduzir os custos operacionais com implementação de automações, produzir ou fornecer materiais e promover a divulgação interna da solução através de workshops, guildas etc.;

2.3.4. A equipe especializada da **CONTRATADA** deverá ter capacidade de operar a ferramenta e experiência na implantação e operacionalização da solução Dynatrace e, e ao menos um integrante deve possuir a certificação oficial do fabricante Dynatrace Associate Certification, ou superior.

2.3.5. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar Gerente de Projeto para a prestação do serviço no que tange ao planejamento, orquestração e o acompanhamento das atividades relacionadas ao processo de implantação, além de profissionais qualificados para o

fornecimento de aconselhamento técnico, a fim de solucionar quaisquer incidentes provenientes da implantação da solução.

2.3.6. Durante a fase de Implantação, a **CONTRATADA** deverá estar disponível para orientar e apoiar a equipe da **CONTRATADA** para esclarecimento de dúvidas em relação a plataforma Dynatrace, aplicação de melhores práticas, dúvidas quanto aos serviços entregues, disponibilização de documentação, além uso eficiente das licenças, otimização e troubleshooting, configuração, abertura de chamados e utilização da solução ofertada.

2.3.7. A **CONTRATADA** deverá realizar passagem de conhecimento na modalidade *Hands-On*, sobre os principais conceitos e componentes da plataforma Dynatrace, que possibilite o entendimento, no mínimo, do processo de instalação, administração, operação, instrumentação das aplicações, manuseio, gerenciamento, criação de dashboards, uso eficiente das licenças, otimização e troubleshooting, configuração, abertura de chamados e utilização da solução ofertada. Os conceitos apresentados nessa atividade devem estar alinhados com as melhores práticas de utilização da solução contratada e recomendação da documentação oficial do fabricante. As atividades de hands-on deverá ser realizada na modalidade tele presencial, ser realizada em língua portuguesa, para no mínimo 20 colaboradores, e deverá ter a duração de no mínimo em 15 horas.

2.4. Serviços especializado de sustentação

2.4.1. O serviço especializado de sustentação prevê, no mínimo, as seguintes atividades:

- 2.4.1.1. Refinamentos do trabalho entregues na fase de implantação;
- 2.4.1.2. Esclarecimento de dúvidas;
- 2.4.1.3. Auxílio na criação de dashboards;
- 2.4.1.4. Coleta e métricas de negócios;
- 2.4.1.5. Realização de Workshops;
- 2.4.1.6. Criação de relatórios;
- 2.4.1.7. Ajustes de indicadores SLI/SLO;
- 2.4.1.8. Criação de perfil de alertas;
- 2.4.1.9. Instalação e configuração de novos servidores.

2.4.2. As atividades do serviço especializado de sustentação não se esgotam na listagem acima, devendo ser realizadas pela **CONTRATADA** as demais atividades de sustentação que se façam necessárias no decorrer do contrato.

2.4.3. O serviço especializado de sustentação será prestado de maneira remota, com acionamento mediante chamado.

2.4.3.1. Estão previstos no serviço especializado de sustentação até 15 chamados mensais.

2.4.3.2. A equipe especializada responsável pelo atendimento dos chamados, deverá ter ao menos um integrante que possua a certificação oficial do fabricante Dynatrace Associate Certification, ou superior.

2.4.4. A duração do serviço especializado de sustentação é de até 30 (trinta) meses, a partir da conclusão da implementação.

3. Subcontratação:

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

4. Condições de Entrega:

4.1. As entregas das licenças de software e dos serviços contratados de implantação e sustentação deverão ser realizadas conforme tabelas abaixo, em horário comercial, mediante prévio entendimento e alinhamento com o Fiscal do serviço da **CONTRATANTE**:

Lote único - Item 01 - Subscrição Dynatrace Platform Subscription (DPS):

Etapa	Serviços	Prazo de Entrega
1	Disponibilização da plataforma Dynatrace em SaaS Itens relacionados: 2.3.1.1	Até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir do início da vigência do contrato.
2	Disponibilizar plataforma de treinamentos on-demand (sob demanda). Itens relacionados: 2.2.3.38	Até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir do início da vigência do contrato.

Lote único - Item 02 - Serviço de Implantação:

Etapa	Serviços	Prazo de Entrega
1	Apresentar o planejamento de implantação e cronograma dos serviços contratados. Itens relacionados: 2.3.1.2; 2.3.1.3; 2.3.1.4; 2.3.1.5; 2.3.1.6; 2.3.1.7; 2.3.1.8; 2.3.1.9; 2.3.1.10; 2.3.1.11;	Até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir do início da vigência do contrato.

2	<p>Instalar 100% dos agentes e gateways, integrações, com os respectivos <i>dashboards</i> e indicadores de aplicações, previstos neste projeto básico.</p> <p>Itens relacionados: 2.3.1.1; 2.3.1.2; 2.3.1.3; 2.3.1.4; 2.3.1.5; 2.3.1.6; 2.3.1.7; 2.3.1.8; 2.3.1.9; 2.3.1.10; 2.3.1.11;</p>	<p>Até 180 (cento e oitenta) dias corridos, contados a partir do início da vigência do contrato.</p>
3	<p>Realizar a passagem de conhecimento hands-on.</p> <p>Itens relacionados: 2.3.7</p>	<p>Até 180 (cento e oitenta) dias corridos, contados a partir do início da vigência do contrato.</p>

Lote único - Item 03 - Serviço de Sustentação:

Etapa	Serviços	Prazo para início da prestação do serviço
1	<p>Realizar os serviços de operação assistida nos moldes descrito neste termo de referência.</p> <p>Itens relacionados: 2.4.1</p>	<p>No mês subsequente à finalização da implementação.</p>

4.2. Durante a fase de prestação dos serviços de implantação e sustentação, a **CONTRATADA** deverá realizar a passagem de conhecimento para equipe a ser indicada pela **CONTRATANTE**.

4.3. Todo o trâmite de entrega das licenças deve ser alinhado com o Fiscal do Serviço e formalizado por meio do e-mail: arquitetura@bbts.com.br

4.4. Os detalhes de aceite dos ativos e softwares estão previstos no item “Condições de Aceite”.

4.5. O serviço de atendimento e suporte do fabricante fornecido pela subscrição descrita no item 01 do lote único deverá estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, inclusive feriados. Não existirão limitações no número de acionamentos ou de horas de suporte.

5. Informações de Faturamento:

CNPJ de faturamento: 42.318.949/0013-18

Endereço de faturamento: SEPN QD 508 CONJUNTO C LOTE, 07 - ASA NORTE, BRASÍLIA

Inscrição Estadual: 0732200700203

Inscrição Municipal: 0732200700203

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

- 6.1. Referente aos serviços prestados pela **CONTRATADA**, segue:
- 6.2. Para a execução dos serviços de instalação, implementação e configuração, a **CONTRATADA** deverá alocar profissionais devidamente capacitados pelo respectivo fabricante da solução fornecida.
- 6.3. É responsabilidade da **CONTRATADA** levantar todos os requisitos e informações junto à **CONTRATANTE** para elaboração dos planos e documentos relacionados entregas/implementação;
- 6.4. Os serviços de instalação, implementação e configuração deverão ser precedidos do efetivo levantamento do ambiente, documentação e planejamento detalhado, incluindo rollback e plano de contingência, e submetidos à aprovação da **CONTRATANTE**.
- 6.5. A **CONTRATADA** deverá apresentar o Plano de Implantação dos serviços contratados, respeitando as datas previstas neste projeto básico. Essas propostas serão acompanhadas e atestadas por uma equipe multidisciplinar da **CONTRATANTE**, visando validar a entrega de todos os serviços contratados;
- 6.6. A **CONTRATADA** deverá instalar, implementar e configurar a solução remotamente ou presencialmente, às suas expensas.
- 6.7. Os produtos fornecidos, conforme projeto de implantação elaborado pela **CONTRATADA** e aprovado pela equipe técnica da **CONTRATANTE**, deverá apresentar documentação contendo as instruções passo-a-passo para a sua implementação.
- 6.8. A **CONTRATADA** deverá prover todo o processo de implantação e integração da solução relativos ao ambiente tecnológico da **CONTRATANTE**, considerando as melhores práticas, a última versão estável da solução e a integração com o ambiente tecnológico existente, seja ele *on-premisse* ou em nuvem.
- 6.9. Os produtos fornecidos serão instalados e configurados em conformidade com o padrão da Rede IP Multisserviços da **CONTRATANTE**.
- 6.10. A **CONTRATADA** deverá instalar, configurar os produtos fornecidos para permitir seu funcionamento nos Data Centers e Cloud Pública da **CONTRATANTE**. Estas ações deverão contemplar no mínimo, as seguintes atividades:
- 6.10.1. Análise preliminar da topologia e operação atual da rede IP Multisserviços da **CONTRATANTE** com vistas a seu aproveitamento na solução ofertada.
- 6.10.2. Completa instalação e configuração, e ajustes de toda a solução ofertada.
- 6.10.3. Implementação, com a coleta de evidências, dos controles de requisitos de segurança da **CONTRATANTE**, que forem possíveis de serem aplicados nos produtos fornecidos, componentes da solução contratada.
- 6.10.4. Acompanhamento e homologação do ambiente de produção.
- 6.10.5. Documentação detalhada de todos os passos da instalação, configuração e ajustes, no ambiente de produção, a qual deverá ser entregue em arquivo eletrônico no formato PDF, antes da emissão do termo de aceite técnico a ser expedido pela **CONTRATANTE**.
- 6.11. A critério da **CONTRATANTE**, os serviços poderão ser executados fora do horário comercial e/ou em finais de semana ou feriados sem custo adicional para a **CONTRATANTE**, visando minimizar os transtornos aos usuários pela eventual indisponibilidade da rede.
- 6.12. A critério da **CONTRATANTE**, seguindo as recomendações do fabricante da solução, a integração com os controladores de domínio da BBTS poderá utilizar ADFS ou SSO, ou outra recomendada, tendo em vista a realização de monitoramento em tempo real para políticas de bloqueio da atividade, da conta ou duplo fator de autenticação.
- 6.13. Os trabalhos serão coordenados e acompanhados pelos analistas e técnicos da **CONTRATANTE**, devendo haver repasse de conhecimento durante a execução dos serviços.

- 6.14.** A **CONTRATADA** deverá dispor de um profissional com o papel de gerente de projetos para gerenciar todas as atividades do projeto, utilizando as boas práticas previstas no PMBOK 6ª edição ou posterior;
- 6.15.** O gerente de projetos da **CONTRATADA** deverá orquestrar e estar presente nas reuniões obrigatórias;
- 6.16.** O gerente de projetos deve buscar refinar o objetivo do projeto bem como traçar caminhos para alcançá-lo com o máximo de eficiência e eficácia possível;
- 6.17.** São atividades previstas pelo gerente de projetos, porém não limitadas a elas:
- 6.17.1.** Alinhar os objetivos, escopo e entregáveis do Projeto;
- 6.17.2.** Definir a Matriz de Responsabilidades;
- 6.17.3.** Elaborar cronograma que permita o acompanhamento da evolução do serviço;
- 6.17.4.** Conduzir a definição do Plano de Comunicação;
- 6.17.5.** Alinhar outras abordagens: como Premissas, Exclusões e Restrições;
- 6.17.6.** Definir a periodicidade das reuniões obrigatórias e técnicas do Projeto;
- 6.17.7.** Alocar os recursos envolvidos na implementação pela **CONTRATADA**;
- 6.17.8.** Coordenar todas as estratégias desde o planejamento da implantação até o encerramento do projeto.
- 6.18.** A **CONTRATADA** deverá em até 05 (cinco) dias após a assinatura do Contrato, realizar o envio para o Fiscal de Serviços, da documentação no formato PDF, com a comprovação de que o(s) profissional(is) que atuarão na instalação dos produtos, previstos neste edital, possuem:
- 6.18.1.** Vínculo do contrato social, ou registro na carteira profissional, ou ficha de empregado, ou contrato de trabalho, ou contrato de prestação de serviços com a **CONTRATADA**.
- 6.19.** A **CONTRATADA** deverá manter todas as qualificações exigidas durante toda a duração do contrato.
- 6.20.** A **CONTRATADA** deverá garantir que as atividades de Implantação causem o mínimo de interrupção nos serviços da **CONTRATANTE**, estando a postos caso haja a necessidade de reversão (rollback);
- 6.21.** Ao término da Implantação, a **CONTRATADA** deverá confeccionar a documentação que contenha detalhes dos componentes, conexões e configurações implementadas, além do resumo detalhado das atividades realizadas para refletir o desenho final executado para servir de base para a manutenção da solução Implementada.

7. Condições de Aceite:

- 7.1.** A **CONTRATADA** se obriga a atender a todas as exigências previstas na Especificações técnicas do Projeto Básico.
- 7.2.** Condições de Aceite do item 01, do lote único:
- 7.2.1.** A **CONTRATANTE** realizará o “**aceite de recebimento da plataforma**”, conforme disponibilização dos créditos (DPS) anualmente previstos, os quais são condicionantes para os pagamentos:
- 7.2.2.** O “**aceite de recebimento da plataforma**” será emitido pela **CONTRATANTE** em até 15 (quinze) dias corridos a partir disponibilização da solução em SaaS, mediante avaliação da entrega da quantidade integral de créditos (DPS) anual e dos acessos ao suporte técnico e à plataforma de treinamento do fabricante.
- 7.2.3.** Caso a **CONTRATANTE** verifique alguma inconsistência na entrega, a **CONTRATADA** terá até 10 (dez) dias corridos, a contar da sinalização da **CONTRATANTE**, para realizar as correções.
- 7.2.4.** A **CONTRATANTE** irá reavaliar, em até 5 (cinco) dias corridos a partir do reenvio, as correções realizadas pela **CONTRATADA**.

7.3. Condições de Aceite do item 02, do lote único:

7.3.1. A **CONTRATANTE** realizará o “**aceite de recebimento da implantação**” em decorrência da prestação dos Serviços Especializados de Implantação, o qual é condicionante para o pagamento:

7.3.1.1. O “**aceite de recebimento da implantação**” ocorrerá conforme conclusão total das entregas previstas na tabela 4.1 - CONDIÇÕES DE ENTREGA, e previstos no item 2.3 “Serviço Especializado de Implantação”, item 02 do lote único - Especificações técnicas do Projeto Básico;

7.4. Condições de Aceite do item 03, do lote único:

7.4.1. A **CONTRATANTE** realizará os “**aceites mensais**”, durante a vigência deste serviço, em decorrência da prestação de Serviços Especializado de Sustentação, o qual é condicionante para o pagamento:

7.4.2. Os “**aceites mensais**” ocorrerão conforme a prestação dos serviços previstos no item 2.4 “Serviços Especializados de Sustentação”, item 03 do lote único - Especificações técnicas do Projeto Básico;

7.4.2.1. A **CONTRATANTE** disporá de um período de até 30 (trinta) dias corridos para avaliação entregas previstas, validação e correspondência aos itens discriminados no contrato;

7.5. Caso a **CONTRATADA** não realize a entrega dos produtos e serviços dentro do prazo estipulado, sem justificativa plausível, poderá ser aplicada sanções previstas no item 11 (Multa).

7.6. Para cada aceite, caso sejam satisfeitas todas as condições previstas no item 2.1 - Especificações técnicas, a **CONTRATANTE**, por meio do Fiscal de Serviços, emitirá o respectivo “Aceite de Recebimento dos Serviços”, no prazo máximo de até 05 (cinco) dias úteis;

7.7. O aceite será realizado pelo Fiscal do Serviço, a ser enviado para a **CONTRATADA** e contendo o texto:

7.7.1. “A BB Tecnologia e Serviços - BBTS confirma e atesta o aceite da prestação de serviço <descrição do serviço ou produto> referente ao contrato DGCO <número do contrato>, com a empresa <discriminar empresa>, de acordo com os quantitativos e/ou especificações contratadas, a saber: <descrição>.”;

7.8. Os aceites descritos nesta seção é a condição para realização dos pagamentos do contrato, cujos detalhes estão descritos no item 10 - CONDIÇÕES DE PAGAMENTO;

7.9. Os aceites emitidos pela **CONTRATANTE**, pelos produtos e serviços contratados, não excluem a responsabilidade civil da **CONTRATADA** por inconformidades ou divergências observados quanto às especificações constantes do Termo de Referência deste projeto básico e do Contrato que ensejem correções por parte da **CONTRATADA**.

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

8.1. O item 01 do lote único “Subscrição Dynatrace Platform Subscription (DPS)” deve incluir a garantia do fabricante durante toda a vigência contratual, que é composta pela prestação dos serviços de suporte técnico, de manutenção e de atualização, e deverá compreender, no mínimo, as seguintes atividades:

8.1.1. O atendimento aos chamados abertos pela **CONTRATANTE**, visando o restabelecimento do funcionamento da solução de software contratada, quando da ocorrência de quaisquer falhas ou problemas de ordem técnica;

8.1.2. Correções de problemas relatados pela **CONTRATANTE** (manutenção corretiva) e correções de problemas realizadas pela **CONTRATADA** (manutenções evolutivas);

8.1.3. Serviço de esclarecimento de dúvidas relativas à utilização, configuração e parametrização das soluções objeto desta contratação;

8.1.4. Fornecimento de versões de software atualizadas e manutenção corretiva dos sistemas, compreendendo o diagnóstico e identificação de problemas, correção de erros, de defeitos (bugs), de falhas comprovadas de segurança ou de mau funcionamento sobre qualquer funcionalidade ou decorrente de qualquer customização efetuada pela **CONTRATADA** durante a vigência do contrato;

8.1.5. Fornecimento dos patches e novas versões de software integrantes das soluções, objeto deste termo, sem custo adicional para a **CONTRATANTE**, tão logo se tornem disponíveis, num prazo máximo de 60 (sessenta) dias.

8.1.6. A cada atualização realizada, a **CONTRATANTE** deverá ser notificada por e-mail e disponibilizar no site, de forma relevante a ser identificada de imediato e deverão ser disponibilizados os manuais técnicos originais e documentos comprobatórios do licenciamento da nova versão.

8.1.7. Garantia, à **CONTRATANTE**, de pleno acesso aos sites do fabricante da solução, objeto deste termo, com direito a consultas a quaisquer bases de conhecimento disponíveis para usuários e com direito a download de quaisquer atualizações regulares de software ou documentação, correções de versões, novas funcionalidades e aperfeiçoamentos das licenças de software a que tem direito, provendo informações, assistência e orientação para:

8.1.7.1. Instalação, desinstalação, configuração e atualização de software;

8.1.7.2. Aplicação de correções (patches);

8.1.7.3. Diagnósticos, avaliações e resolução de problemas;

8.1.7.4. Demais atividades relacionadas à correta operação e funcionamento dos sistemas;

8.1.7.5. Realização dos atendimentos observando a classificação dos problemas reportados, de acordo com os níveis de severidade;

8.1.8. Fornecimento de qualquer informação relativa ao funcionamento da solução, dirimindo as dúvidas ou problemas operacionais na sua utilização.

8.1.9. Assegurar a total disponibilidade e manter a solução em perfeitas condições de uso.

8.2. Todos os ativos e licenças deverão possuir garantia do fabricante, por período de 36 (trinta e seis) meses, contada a partir da data da implementação, conforme especificado na seção 12 - Acordo de Nível de Serviço.

8.3. Em caso de alteração de versão de quaisquer softwares fornecidos na solução integrada que implique em deformação ou inabilitação das funcionalidades, a **CONTRATADA** executará as alterações necessárias ao atendimento dos requisitos descritos neste documento, sem qualquer custo adicional para a **CONTRATANTE**.

8.4. A **CONTRATANTE** se reserva no direito de efetuar conexão da solução a produtos de outros fornecedores, seja hardware ou software, desde que tal iniciativa não implique incompatibilidade com a solução. A efetivação de tal medida não poderá, sob qualquer hipótese, servir como justificativa para desobrigação da prestação da garantia

9. Homologação:

9.1. Não se aplica.

10. Condições de Pagamento:

10.1. O pagamento será creditado em conta corrente mantida preferencialmente no Banco do Brasil S.A., em nome da **CONTRATADA**, em até 30 dias corridos, a contar da emissão da Nota fiscal de cada etapa, acompanhada do Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica, relativo aos municípios em que o documento é exigido.

10.2. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar a Nota Fiscal/Fatura após a entrega definitiva dos créditos/serviços especializados e recebimento de notificação de aceite da CONTRATANTE, conforme especificação definidas na seção 7. CONDIÇÕES DE ACEITE.

10.3. A nota fiscal deverá ser entregue à CONTRATANTE, em até 5 (cinco) dias úteis subsequentes a data de sua emissão, e até o dia 17 (dezesete) do mês em que foi emitida, acompanhada do Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica, relativo a prestação de serviços nos municípios em que o documento é exigido.

10.4. O pagamento será efetuado pela **CONTRATANTE**, conforme cronograma abaixo:

10.4.1. Cronograma de pagamento condicionados ao recebimento das licenças e prestação dos serviços:

LOTE	ITEM	DESCRIÇÃO	PRÉ-CONDIÇÃO	FORMA DE PAGAMENTO
Único	01	Subscrição Dynatrace Platform Subscription (DPS)	Cumprimento do “ aceite de recebimento da plataforma ”, conforme definido na seção 7 CONDIÇÕES DE ACEITE.	Para o primeiro ano, o pagamento será realizado em 2 (duas) parcelas: <ul style="list-style-type: none"> A primeira parcela, de 40% em até 30 dias do “aceite de recebimento da plataforma”, conforme definido na seção 7- CONDIÇÕES DE ACEITE. A segunda parcela, de 60% em até 180 dias do início do contrato. A partir do segundo ano, o pagamento será realizado integralmente, em até 30 dias contados da data de aniversário do contrato, mediante o respectivo aceite.
	02	Serviço especializado de implantação	Aceite único conforme entrega total do serviços de implantação previstos.	O pagamento será único, até 30 dias após emissão da Nota Fiscal.
	03	Serviço especializado de sustentação	Aceites mensais conforme cronograma de entrega.	O pagamento será mensal, até 30 dias após emissão da Nota Fiscal.

10.4.1.1. O pagamento da subscrição DPS (item 01) do primeiro ano de contrato, será realizado em 2 (duas) parcelas, de 40% e 60% do valor previsto para este ano.

10.4.2. Os pagamentos para o segundo e terceiro ano de contrato serão realizados integralmente, em até 30 dias contados da data de aniversário do contrato.

10.4.3. O pagamento referente aos serviços especializados de implantação (item 02) será realizado em única parcela, após a conclusão dos serviços previstos e aceite da **CONTRATANTE**.

10.4.4. O pagamento referente aos serviços especializados de sustentação (item 03) será realizado mensalmente, após a prestação dos serviços e aceita da **CONTRATANTE**.

11. Multa:

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

TABELA 1

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	0,2% sobre o valor do contratado
2	0,5% sobre o valor do contratado
3	1,0% sobre o valor do contratado
4	2,0% sobre o valor do contratado
5	5,0% sobre o valor do contratado

TABELA 2

ITEM	DESCRIÇÃO DA OCORRÊNCIA	GRAU
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar ou cause danos físico, lesão corporal ou consequências letais; por ocorrência, limitada a uma ocorrência.	5
2	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia.	4
3	Utilizar as dependências da CONTRATANTE para fins diversos do objeto do Contrato; por ocorrência, cumulativamente não superior a 10%.	4
4	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, sem motivo justificado; por ocorrência, limitado a uma ocorrência.	4
5	Execução de serviços de forma incorreta, em desconformidade com as normas técnicas pertinentes, com padrão de qualidade inferior ou em prazos superiores à média de mercado, embasados em clara deficiência técnica do(s) profissional(is) envolvido(s) ou por falta de equipamento ou ferramenta adequados, por ocorrência, cumulativamente não superior a 10%.	4
6	Manter funcionário sem qualificação para a execução dos serviços; por ocorrência, cumulativamente não superior a 10%.	3
7	Executar serviço incompleto ou de caráter paliativo, ou deixar de providenciar recomposição complementar; por ocorrência, cumulativamente não superior a 10%.	3
8	Deixar de Cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo fiscal de serviço, por item e por ocorrência;	3
9	Deixar de cumprir os prazos dos serviços de implementação previstos neste edital, conforme etapas disponíveis na seção "4 - Condições de Entrega", após reincidência formalmente notificada pelo fiscal de serviço, por item e por ocorrência;	3
10	Não providenciar substituto para componente da equipe de serviços; por empregado e por ocorrência, cumulativamente não superior a 2%.	2
11	Deixar de substituir empregado que tenha conduta inconveniente ou incompatível com suas atribuições; por empregado e por dia, cumulativamente não superior a 2%.	1
12	Deixar de cumprir horário estabelecido pelo contrato ou determinado pela fiscalização; por ocorrência, cumulativamente não superior a 10%.	1
13	Não atendimento do "Tempos de Resposta inicial do Suporte Técnico Remoto (Meta)", quanto a suporte ao cliente, referente ao item 12.3.3,	1

	por ocorrência, cumulativamente não superior a 1%. (Item 01 do Lote único).	
14	Não atendimento do “Tempos de Resposta Inicial do Suporte Técnico Remoto (Meta)”, quanto a suporte ao cliente, referente ao item 12.4.8, por ocorrência, cumulativamente não superior a 1%. (Itens 02 e 03 do Lote único).	1
15	Não atendimento do ANS mensal, quanto a Disponibilidade da Plataforma, referente ao item 12.2, por ocorrência, cumulativamente não superior a 1%. Disponibilidade medida no período: entre 95% e 99,5% (Item 01 do Lote único).	1
16	Não atendimento do ANS mensal, quanto a Disponibilidade da Plataforma, referente ao item 12.2, por ocorrência, cumulativamente não superior a 1%. (Item 01 do Lote único). Disponibilidade medida no período: abaixo de 95%	2

12. Acordo de Nível de Serviço:

12.1. Escopo do Contrato:

12.1.1. 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 aos negócios e nas operações do **CONTRATANTE**.

12.1.2. A **CONTRATADA** deverá fornecer ID (identificador) de acesso individual aos funcionários indicados pela **CONTRATANTE**, para o acesso ao portal de abertura de incidentes.

12.1.3. A **CONTRATADA** deverá utilizar ferramentas e procedimentos de avaliação e monitoração capazes de mensurar e reportar o desempenho dos serviços em relação aos níveis de serviço aqui estabelecido.

12.1.4. 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**.

12.2. DISPONIBILIDADE DA PLATAFORMA DYNATRACE EM SAAS (ITEM 01 DO LOTE ÚNICO):

12.2.1. Os serviços prestados deverão estar disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, inclusive feriados.

12.2.2. A plataforma deverá estar disponível, no mínimo, 99,5% do tempo, durante a vigência de cada assinatura.

12.2.3. Regras de aplicação de sanções:

12.2.3.1. No que diz respeito ao não atendimento das obrigações relativas aos níveis de serviço de disponibilidade da plataforma, a **CONTRATADA** poderá reverter estas sanções através de adição de créditos DPS à plataforma, desde que acordado entre as partes, ou será mantida a aplicação das penalidades descritas na TABELA 2 da seção **11 - MULTAS**, item 15 e 16:

12.2.3.2. Havendo descumprimento de qualquer nível de serviço, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas, a **CONTRATADA** deverá investigar e relatar as causas dos incidentes, bem como tomar medidas preventivas apropriadas para evitar reincidências.

12.3. SUPORTE AO CLIENTE FORNECIDO PELO FABRICANTE (ITEM 01 DO LOTE ÚNICO):

12.3.1. O serviço de atendimento e suporte deverá estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, inclusive feriados.

12.3.2. Não existirão limitações ao número de acionamento ou horas de suporte. As informações prestadas para a abertura do chamado serão, preferencialmente, em português (Brasil).

12.3.3. A **CONTRATADA** deverá fornecer canais de suporte telefônico e suporte eletrônico (via Web) para a resolução de problemas e incidentes, atentando para o cumprimento do Nível Mínimo de Serviços (NMSE), apresentado na tabela:

Tempo de Resposta e Classificação da Severidade			
Severidade	Descrição	Disponibilidade do canal de suporte (Telefônico e/ou Web)	Tempos de resposta inicial do suporte técnico remoto (Meta)
1-Crítico	Um ou mais serviços não estão acessíveis ou não podem ser usados. A produção, as operações ou as datas limite para implantação são gravemente afetadas, ou há um grave impacto sobre a produção ou a lucratividade. Vários usuários ou serviços são afetados.	Dias úteis, das 08h00 às 17h00, horário local do Brasil.	Até 4 horas
2-Alto	O serviço pode ser usado, mas com limitações. A situação tem impacto comercial moderado e é possível lidar com ela durante o horário comercial. Vários usuários ou serviços são afetados.	Dias úteis, das 08h00 às 17h00, horário local do Brasil.	Até o próximo dia útil
3-Médio	A situação tem impacto comercial mínimo. O problema é importante, mas não tem impacto expressivo na produtividade e no serviço atual do cliente. Um único usuário experimenta interrupção parcial, mas existe uma solução alternativa aceitável.	Dias úteis, das 08h00 às 17h00, horário local do Brasil.	Até 2 (dois) dia útil
4-Baixo	Questionamentos diversos, erros de documentação, ou falhas no produto sem impacto.	Dias úteis, das 08h00 às 17h00, horário local do Brasil.	Até 4 (quatro) dias úteis.

12.3.4. O suporte deve ser realizado por atendente devidamente treinado e com capacidade técnica suficiente para solução do problema, ou encaminhamento deste para área responsável, preferencialmente em idioma português (Brasil).

12.3.5. Os chamados técnicos somente serão fechados após verificação e aceite da **CONTRATANTE**.

12.3.6. A **CONTRATADA** também deverá permitir que a **CONTRATANTE** consulte chamados já fechados (histórico de chamados).

12.3.7. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar, a qualquer tempo, informações a **CONTRATANTE**, por meio de portal Web e/ou pela sua central de atendimento, sobre o atendimento do chamado técnico, diagnóstico, providências adotadas e/ou implementadas.

12.3.8. A Severidade do chamado somente poderá ser alterada para nível mais baixo que o nível atual com o respectivo aceite da **CONTRATANTE** e, neste caso, o prazo para solução do incidente contará a partir da abertura original do chamado. Caso o impacto de um incidente já aberto evolua para uma Severidade mais alta, a Severidade deve ser alterada para refletir a nova situação e, neste caso, o prazo para solução do incidente contará a partir da alteração da Severidade.

12.3.9. Chamados cuja solução dependa de correção de falhas (bugs) ou da liberação de novas versões e patches de correção, desde que comprovados e justificados pelo fabricante da solução e que não prejudiquem o ambiente de produção do **CONTRATANTE** poderão ser fechados.

12.3.10. Aplicação de multas:

12.3.10.1. No que diz respeito ao não atendimento das obrigações relativas ao suporte ao cliente, a **CONTRATADA** poderá reverter estas sanções através de adição de créditos DPS à plataforma, desde que acordado entre as partes, ou será mantida a aplicação das penalidades descritas na TABELA 2 da seção **11 - MULTAS**, item 13:

12.3.10.1.1. Havendo descumprimento de qualquer nível de serviço, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas, a **CONTRATADA** deverá investigar e relatar as causas dos incidentes, bem como tomar medidas preventivas apropriadas para evitar reincidências.

12.4. SERVIÇOS ESPECIALIZADO DE IMPLANTAÇÃO E SUSTENTAÇÃO (ITENS 02 E 03 DO LOTE ÚNICO):

12.4.1. O serviço especializado de Implantação deverá estar disponível em regime comercial, de segunda-feira a sexta-feira, exceto feriados, das 9:00 às 18:00.

12.4.2. Eventualmente, se julgar necessário e tendo avisado em tempo hábil, a **CONTRATANTE** poderá solicitar à **CONTRATADA** que acompanhe procedimentos a serem realizados em seu ambiente referente ao próprio processo de implantação da solução Dynatrace, como, por exemplo, instalação de agentes dessa solução, fora do horário comercial mencionado no item 12.4.1. Esse serviço deverá ser realizado sem ônus adicional à **CONTRATANTE**.

12.4.3. As informações prestadas para a abertura do chamado serão, preferencialmente, em português (Brasil).

12.4.4. A **CONTRATADA** deverá fornecer canais de suporte telefônico e suporte eletrônico (via Web) para a resolução de problemas e dúvidas.

12.4.5. O atendimento deve ser realizado por atendente devidamente treinado e com capacidade técnica suficiente para prestação do serviço, ou encaminhamento deste para área responsável, preferencialmente em idioma português (Brasil).

12.4.6. Os chamados técnicos somente serão fechados após verificação e aceite da **CONTRATANTE**.

12.4.7. A **CONTRATADA** também deverá permitir que a **CONTRATANTE** consulte chamados já fechados (histórico de chamados).

12.4.8. A **CONTRATADA** deverá fornecer canais de suporte telefônico e suporte eletrônico (via Web) para acionamentos de demandas correspondentes ao período de Sustentação, atentando para o cumprimento do Nível Mínimo de Serviços (NMSE), apresentado na tabela:

Tempo de Resposta e Classificação da Severidade			
Severidade	Descrição	Disponibilidade do canal de suporte (Telefônico e/ou Web)	Tempos de resposta inicial do suporte técnico remoto (Meta)
1-Crítico	Um ou mais serviços não estão acessíveis ou não podem ser usados. A produção, as operações ou as datas limite para implantação são gravemente afetadas, ou há um grave impacto sobre a produção ou a lucratividade. Vários usuários ou serviços são afetados.	Dias úteis, das 08h00 às 17h00, horário local do Brasil.	Até 4 horas
2-Alto	O serviço pode ser usado, mas com limitações. A situação tem impacto comercial moderado e é possível lidar com ela durante o horário comercial. Vários usuários ou serviços são afetados.	Dias úteis, das 08h00 às 17h00, horário local do Brasil.	Até o próximo dia útil
3-Médio	A situação tem impacto comercial mínimo. O problema é importante, mas não tem impacto expressivo na produtividade e no serviço atual do cliente. Um único usuário experimenta interrupção parcial, mas existe uma solução alternativa aceitável.	Dias úteis, das 08h00 às 17h00, horário local do Brasil.	Até 2 (dois) dia útil
4-Baixo	Questionamentos diversos, erros de documentação, ou falhas no produto sem impacto, novas implementações, solicitações e ajustes.	Dias úteis, das 08h00 às 17h00, horário local do Brasil.	Até 4 (quatro) dias úteis.

12.4.9. Aplicação de glosas:

12.4.9.1. No que diz respeito ao não atendimento das obrigações relativas ao suporte ao cliente, a **CONTRATANTE** poderá realizar a aplicação de glosas, conforme abaixo:

12.4.9.2. Serviço de implantação: Os percentuais indicados na Tabela 1 e na Tabela 2 (item 14) da seção **11 - MULTAS** incidirão sobre o valor integral deste serviço.

12.4.9.3. Serviço de sustentação: Os percentuais indicados na Tabela 1 e na Tabela 2 (item 14) da seção **11 - MULTAS** incidirão sobre o valor mensal deste serviço.

12.4.9.3.1. Havendo descumprimento de qualquer nível de serviço, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas, a **CONTRATADA** deverá investigar e relatar as causas dos incidentes, bem como tomar medidas preventivas apropriadas para evitar reincidências.

13. Aspectos de Segurança:

13.1. As partes obrigam-se por si, seus empregados, sócios, diretores e mandatários a manter total sigilo e confidencialidade sobre a execução da implementação, no que se refere a não divulgação, integral ou parcial, por qualquer forma, das informações ou dos documentos a eles relativos e decorrentes das atividades previstas nesse edital.

13.2. Toda informação referente à BBTS que a CONTRATADA vier a tomar conhecimento por necessidade de execução da implementação ora contratada não poderá, sob hipótese nenhuma, ser divulgada a terceiros sem expressa autorização. Caso haja constatação de uso indevido, haverá responsabilização civil, penal e administrativa.

13.3. É responsabilidade da CONTRATADA guardar inteiro sigilo dos dados processados, reconhecendo serem estes de propriedade exclusiva da BBTS, sob pena de responsabilização civil, penal e administrativa.

13.4. A BBTS terá propriedade sobre todos os documentos e procedimentos operacionais produzidos no escopo da presente contratação, que devem ser gerados e entregues.

13.5. A CONTRATADA deve garantir que todos os privilégios de acessos a sistemas, informações e recursos de TI da BBTS sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissionais sob sua responsabilidade, observando as políticas de segurança da informação da BBTS.

13.6. Caso ocorra qualquer violação das regras de sigilo, vazamento de informação ou outro incidente de segurança por parte da CONTRATADA, que porventura possa ocorrer por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo, bem como de seus empregados, prepostos e prestadores de serviço, a CONTRATADA estará obrigada a informar imediatamente à BBTS;

13.7. Os recursos de TI, pertencentes à BBTS, não poderão ser utilizados pela CONTRATADA para realização de atividades alheias às atividades previstas ou englobadas nesta contratação, exceto quando autorizados pela BBTS.

14. Vigência:

14.1. O contrato terá vigência de 36 meses, a contar da assinatura, podendo ser prorrogado até o limite de 60 meses.

15. Repactuação de preços/Reajuste:

15.1. O preço estipulado para os serviços será fixo e irrevogável durante a vigência primitiva do contrato.

15.2. Será admitida a repactuação dos preços, em caso de prorrogação de vigência, mediante acordo entre as partes, conforme previsto na legislação vigente, desde que respeitado o interregno mínimo de um ano da última definição/repactuação de preços,

adotando-se como parâmetros básicos a qualidade e os preços de mercado para a prestação dos serviços objeto deste Contrato.

16. 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
	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

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

17. Qualificação Econômico-Financeira:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

18. Qualificação Técnica:

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

18.2. Apresentar para fins de qualificação técnica no mínimo 1 atestado(s) e/ou declaração(ões) de capacidade técnica comprovando a prestação de serviços e/ou fornecimento da solução de monitoramento de aplicações (APM) DYNATRACE, conforme a seguir:

18.2.3. Item 01: Cessão temporária de direito sobre a ferramenta de gestão de desempenho digital/solução APM DYNATRACE.

18.2.4. Itens 02 e 03: Prestação de serviço de especializado de implantação e sustentação da solução APM DYNATRACE que comprove, no mínimo, a instalação de agentes, monitoramento quanto a Experiência Digital (DEM), integrações com ferramentas de terceiros, construção de Dashboard e SLI/SLO, e outros serviços compatíveis com o indicado no projeto básico.

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

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

18.5. A CONTRATADA deve disponibilizar, se solicitadas, todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados solicitados, apresentando, dentre outros documentos, cópia simples do contrato que deu suporte à contratação, cópia das notas fiscais, endereço atual da CONTRATANTE e local em que foram prestados os serviços.

19. Due Diligence:

19.1. 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* com as devidas evidências, no prazo máximo de 3 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.

20. Garantia Financeira da Execução Contratual:

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

20.2. A garantia deverá ser válida durante todo o período de vigência do contrato, estendendo-se por mais 3 meses após o término desse período.

21. Riscos Cibernéticos de Terceiros:

21.1. A CONTRATADA (e suas coligadas), no âmbito deste contrato, declara(m) e se compromete(m) a:

(a) possuir estrutura de governança que estabeleça diretrizes, normas e procedimentos aderentes às melhores práticas de mercado em Segurança da Informação e Cibernética, possuindo como referência padrões nacionais (ABNT NBR);

(b) possuir Política de Segurança da Informação e Cibernética baseada em princípios e diretrizes que busquem assegurar a confidencialidade, integridade, autenticidade e a disponibilidade dos dados e dos sistemas de informação utilizados. Além de promover um ambiente seguro e resiliente contra-ataques cibernéticos;

(c) a política deve ser divulgada aos funcionários da CONTRATADA e aos prestadores de serviços, mediante linguagem clara, acessível e em nível de detalhamento compatível com as funções desempenhadas;

(d) possuir Plano de Prevenção e Resposta a Incidentes Cibernéticos que declara e é de conhecimento do board da empresa os procedimentos, controles e tecnologias para prevenir e responder a eventuais incidentes de segurança cibernética. Esse plano deve conter também a estratégia de recuperação em caso de incidentes críticos ou crises cibernéticas;

(e) disponibilizar capacitação contínua de seu corpo funcional sobre os temas Segurança da Informação e Segurança Cibernética;

(f) possuir processo para aplicação de atualizações e correções em componentes de infraestrutura de TI (softwares e equipamentos);

(g) possuir processo para identificar e corrigir vulnerabilidades nos ativos de TI da empresa de qualquer natureza (software, hardware, endpoints, nuvem etc.);

- (h) possuir gerenciamento de risco das ameaças, adotando funções previstas na estrutura de segurança cibernéticas, a exemplo do NIST, que são: Identificar, Proteger, Detectar, Responder e Restaurar;
- (i) possuir rotina de verificações de conformidade em segurança cibernética;
- (j) monitorar componentes de infraestrutura e soluções de TI como forma de assegurar a proteção, disponibilidade e o funcionamento dos serviços objeto desta contratação;
- (k) possuir políticas e procedimentos que viabilizem a cópia de segurança(backup) e recuperação de ativos da informação que possam vir a ser perdidos/danificados por incidentes cibernéticos; e
- (l) possuir tratamento/classificação dos ativos de informação, de acordo com a criticidade, confidencialidade, necessidade de proteção e criptografia.

21.2. A CONTRATADA deve garantir que o provedor do serviço processado em ambiente próprio ou de terceiros, armazene os registros de todos os acessos e tentativas de acesso, incluindo detalhamento de sessões abertas e transações realizadas, disponibilizando a CONTRATADA relatório com estas informações, quando solicitado, cabendo à CONTRATADA entregar respectiva cópia à CONTRATANTE.

21.3. Para o caso de detecção de incidentes de segurança cibernética crítico ou grave, a CONTRATADA deve estabelecer processo de comunicação com a CONTRATANTE, cabendo à provedora do serviço comunicar imediatamente o evento/incidente à CONTRATADA, bem como aplicar contramedidas para mitigação de qualquer impacto.

DOCUMENTO Nº 2 DO CONTRATO**DEMONSTRATIVO DE ORÇAMENTO DE CUSTOS**

lote	item	Descrição do item	Qtde	Unidade	Valor do Crédito_DPS/ano (item 1) / Valor do serviço único (item 2)/Valor mensal (item 3)	Valor para 12 meses	Valor total do contrato
Único	1	Subscrição Dynatrace Platform Subscription (DPS)	2963	DPS/ano	R\$ 1.274,00	R\$ 3774.862,00	R\$ 11.324.586,00
	2	Serviço especializado de implantação	1	Serviço Único	R\$ 3.269.999,80	N/A	R\$ 3.269.999,80
	3	Serviço especializado de Sustentação	30	Mês	R\$ 139.847,14	N/A	R\$ 4.195.414,20
Valor Global Referencial - R\$ 18.790.000,00							

DOCUMENTO Nº 3 DO CONTRATO**TERMO DE ACEITE DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

Por intermédio deste termo de aceite, a **CONTRATANTE** confirma o recebimento dos serviços contratados através do **Contrato de Prestação de Serviços**, firmado pelas partes em XXXXXXXXXXXXX, que, foram verificados e testados quanto a sua conformidade perante a **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
TERMO DE ACEITE PARA LICENÇAS

Instruções ao responsável pelo recebimento aceite das licenças.

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

Atestamos que de acordo com o CONTRATO DGCO nº 02864/2024, celebrada entre a BB Tecnologia e Serviços S.A. e a empresa, foi realizada a verificação da autenticidade (indicar como a autenticidade foi verificada, por exemplo, acessando ao portal do cliente) do(s) item(ns) abaixo relacionado(s):

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

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

Data da entrega:...../...../.....
Nome do Fiscal do Serviço da BB Tecnologia e Serviços S.A.:
Nº Matrícula:.....
Assinatura:.....

(criar uma lista de verificação para o fiscal de serviço)
Incluir atualizações no PB (referenciando a proposta) e edital

DOCUMENTO Nº 5 DO CONTRATO

QUESTIONÁRIO DE DUE *DILIGENCE* (FQ415-042)

O questionário de *DUE DILIGENCE* encontra-se disponível para consulta no site da BBTS (<https://www.bbts.com.br/canal-do-fornecedor/>).