

Modalidade : Inaplicabilidade de Licitação
Fundamentação Jurídica: :Art. 28, inciso I do §3º da Lei 13.303/2016.

Processo: IN 2025/09
DGCO: 02745/2025
OC: 196377



CONTRATANTE

RAZÃO SOCIAL: BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.
CNPJ: 42.318.949/0013-18
ENDEREÇO: SEPN 508 - Asa Norte.
Brasília-DF
CEP: 70740-543



CONTRATADA

RAZÃO SOCIAL: OLOS TECNOLOGIA E SISTEMAS LTDA.
CNPJ: 08.804.043/0001-31
ENDEREÇO: AV FRANCISCO MATARAZZO, 1400, CONJ 131 132 141 T. MILANO,
ÁGUA BRANCA.
SAO PAULO-SP
CEP: 05.001-903

PREÇO E REAJUSTE

Valor Global: **R\$ 5.704.941,36**

Reajuste: Baseado na variação positiva do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA.

DA VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

O contrato terá vigência de **36 (trinta e seis) meses**, prorrogável por até 60 (sessenta) meses.

A vigência será contada a partir da data de assinatura do Contrato.

Pareceres Jurídicos de aprovação da minuta contratual – PJE's nº 2025/4358 e 2025/4409.



OBJETO

CLÁUSULA PRIMEIRA - O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços de Solução de *Contact Center as Service* (CCaaS) para atendimento *omnichannel*, na modalidade software como serviço (SaaS – Software as a Service), composta por sistema de telefonia, sistema de discador, sistema de Unidade de Resposta Audível (URA), sistema de orquestração de interações, sistema de gravação, sistema de gestão de qualidade, sistema de análise de texto e fala, além de serviços de configuração, ativação, integração destes componentes com sistema corporativo da BBTS, suporte técnico, operação assistida e sessões de passagem de conhecimento pelo período de 36 (trinta e seis) meses, de acordo com as condições e especificações mínimas exigidas no **Documento nº 1**.

Parágrafo Primeiro - Os serviços serão prestados diretamente pela CONTRATADA, vedada a cessão, transferência ou subcontratação total, 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% (vinte e cinco por cento) o valor total inicial atualizado do contrato.

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



DA VIGÊNCIA E RESCISÃO

CLÁUSULA SEGUNDA - A vigência deste contrato é de 36 meses, contada a partir da data de sua assinatura, prorrogável por até 60 meses.

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

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

- a. não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;
- b. cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações, projetos e prazos;
- c. lentidão do seu cumprimento, levando a CONTRATANTE a comprovar a impossibilidade da conclusão do serviço nos prazos estipulados, conforme mencionado no item 12 do Anexo I do **Documento nº 1** do Contrato;
- 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, conforme mencionado no item 12 do Anexo I do **Documento nº 1** do Contrato.
- f. subcontratação total do seu objeto, associação da CONTRATADA com outrem, cessão ou transferência, total ou parcial, bem como fusão, cisão ou incorporação, não admitidas 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 desde que por culpa exclusiva e comprovada da CONTRATADA;
- i. decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;
- j. dissolução da sociedade ou falência da CONTRATADA;
- 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. utilizar a CONTRATADA e a CONTRATANTE, em benefício próprio ou de terceiros, informações sigilosas às quais tenha acesso por força de suas atribuições contratuais;
- o. deixar de comprovar os requisitos de habilitação, inclusive os que são avaliados nos documentos fiscais federais, o relativo aos débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho e o relativo ao FGTS dos seus empregados;
- p. vier a ser declarada inidônea pela União;
- q. vier a ser atingida por protesto de título, execução fiscal ou outros fatos que comprometam a sua capacidade econômico-financeira;
- r. praticar atos lesivos, devidamente comprovados à Administração Pública, Nacional ou Estrangeira, nos termos da Lei nº 12.846/2013.

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

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

- I. não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;
 - II. cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações, projetos e prazos;
 - III. lentidão do seu cumprimento, levando o CONTRATANTE a comprovar a impossibilidade da conclusão do serviço nos prazos estipulados;
 - IV. atraso injustificado no início do serviço;
 - V. paralisação do serviço, sem justa causa e prévia comunicação ao CONTRATANTE;
 - VI. subcontratação total ou parcial do seu objeto, associação da CONTRATADA com outrem, cessão ou transferência, total ou parcial, bem como fusão, cisão ou incorporação, não admitidas no edital e no contrato;
 - VII. cometimento reiterado de faltas na execução do serviço;
 - VIII. decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;
 - IX. dissolução da sociedade ou o falecimento do CONTRATADA;
 - 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 (noventa) dias ou de prazo menor, a ser negociado pelas partes à época da rescisão;
- d. judicialmente, nos termos da legislação.

Parágrafo Quarto - O contrato poderá ser rescindido após o **90º dia** de sua vigência, **sem nenhum ônus adicional para as partes**, caso os requisitos constantes no caderno de testes (**Documento nº 7**) não tenham sido plenamente cumpridos pela CONTRATADA.

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

Parágrafo Sétimo - A rescisão acarretará, de imediato:

- a. retenção dos créditos decorrentes do contrato, até o limite dos prejuízos causados à CONTRATANTE.



PREÇO

CLÁUSULA TERCEIRA - A CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância total estimada de até **R\$ 5.704.941,36**, pela prestação dos serviços objeto deste contrato, cujos pagamentos serão efetuados de acordo com o **Documento nº 1** deste 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 reajustado 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, baseado no Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA. O reajuste contratual será realizado conforme a variação positiva do índice eleito. Em caso de variação negativa (deflação), as partes poderão, de comum acordo e por aditivo, definir outro índice aplicável.

Parágrafo Primeiro - Será admitido o reajuste 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.



DO PAGAMENTO

CLÁUSULA SEXTA - A nota fiscal/fatura deverá:

- a) conter o número da Ordem de Compra, número do DGCO do Contrato, o objeto contratual e o mês da prestação dos serviços;
- b) conter agência e número da conta corrente;
- c) conter o endereço onde os serviços foram efetivamente prestados;
- d) ser emitida em até 1 (um) dia após o ateste da medição realizada pelo fiscal de serviço da BBTS;

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, após o recebimento da nota fiscal/fatura na plataforma de captura automática (V360), com ateste prévio pelo Fiscal de Serviços da BBTS.

Parágrafo Segundo - Caso exista impossibilidade técnica para captura automática da nota fiscal, o fornecedor deverá submeter manualmente na Plataforma V360.

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

Parágrafo Quarto - 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.

Parágrafo único - A CONTRATADA poderá suspender a prestação dos serviços e o acesso ao SISTEMA se houver atraso superior a 60 dias no pagamento, desde que notifique a CONTRATANTE com antecedência mínima de 15 (quinze) dias, para que possa realizar a pesquisa e a regularização, caso necessário.



DA 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\$ 285.247,06** correspondente a **5%** do valor deste contrato, nos termos do artigo 70 da Lei nº 13.303/16, 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 início dos serviços prevista no Parágrafo Primeiro da Cláusula Segunda, 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 reajuste com efeitos retroativos 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 (quarenta e oito) horas a contar de sua comunicação, quando houver necessidade de alterações contratuais não previamente estabelecidas no Contrato, sob pena de configurar anuência tácita às alterações pretendidas;
- 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 da CONTRATADA, 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% (cinco por cento) do novo preço da CONTRATADA.

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. 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 tratam 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 os seguintes documentos:

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

CLÁUSULA DÉCIMA 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 (dezoito) anos em trabalho noturno, insalubre ou perigoso;
- d) não empregar direta ou indiretamente, por meio de seus fornecedores de produtos e serviços, menor de 16 (dezesesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, e,

neste caso, o trabalho não poderá ser perigoso ou insalubre, ocorrer em horário noturno e/ou de modo a não permitir a frequência escolar;

- e) não se utilizar de práticas de discriminação negativa e limitativas para o acesso e manutenção do emprego, tais como por motivo de sexo, origem, raça, cor, condição física, religião, estado civil, idade, situação familiar, estado gravídico etc.;
- f) proteger e preservar o meio ambiente, prevenindo práticas danosas e executando seus serviços em observância à legislação vigente, principalmente no que se refere aos crimes ambientais;
- g) observar e cumprir as disposições contidas na Lei 12.846/2013, incluindo, mas não se limitando a, não se utilizar de práticas corruptas e/ou antiéticas visando obter ou dar vantagem indevida, de forma direta ou indireta, perante a CONTRATANTE.

Parágrafo Único - A CONTRATADA declara que o seu quadro societário não é integrado por atual ou ex-agente da CONTRATANTE, que tenha sido dispensado, exonerado, destituído, demitido ou aposentado no período de 6 (seis) meses da data da respectiva desvinculação com a administração pública, ou de parentes 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 10 (dez) 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 diretos e/ou prejuízos que forem causados à CONTRATANTE, decorrentes de falha dos serviços ora contratados, inclusive os motivados por greves ou atos dolosos de seus empregados. Assume a CONTRATADA, nesse caso, a obrigação de efetuar a respectiva indenização até o 5º (quinto) dia útil após a comunicação, que lhe deverá ser feita por escrito.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - A CONTRATADA se obriga a informar à CONTRATANTE, no prazo de 5 dias corridos, 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, exceto se devidamente autorizado pela CONTRATANTE.

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.



CONFIDENCIALIDADE E SIGILO

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

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

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

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

Parágrafo Segundo - Para os fins previstos na presente Cláusula, a CONTRATADA obriga-se a manter sob sua guarda e responsabilidade, Termo de Compromisso com o Sigilo da Informação, firmado por todos os seus empregados que venham a participar da prestação dos serviços objeto deste Contrato, nos termos da minuta constante do **Documento nº 4**, que faz parte integrante deste Contrato.

Parágrafo Terceiro - A CONTRATANTE poderá exigir a qualquer tempo, a apresentação dos Termos a que se refere o Parágrafo Segundo desta Cláusula.

A CONTRATADA terá o prazo de 48 (quarenta e oito) horas, a contar da data da solicitação, para a apresentação dos documentos solicitados, sob pena da aplicação das penalidades estabelecidas neste contrato.



SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA - Os atos dolosos praticados pela CONTRATADA, prejudiciais à execução do contrato, sujeitam-na às seguintes sanções, nos termos do art. 83 da Lei 13.303/2016:

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

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

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

Parágrafo Terceiro - No caso de aplicação de multa por inexecução total ou parcial do Contrato e suspensão temporária, caberá apresentação de recurso no prazo de 10 dias úteis a contar da intimação do ato.

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

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

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

Parágrafo Primeiro - Multa de até 10% (dez por cento) do valor da nota fiscal/fatura do objeto da CONTRATADA, nas seguintes situações:

- a) inexecução total ou parcial do contrato, desde que por culpa exclusiva e comprovada da CONTRATADA, excetuando-se as hipóteses previstas na Cláusula 12 "Acordo do Nível de Serviço", do **Documento nº 1**;

- b) apresentação de documentos falsos ou falsificados;
- c) atraso, injustificado, na execução/conclusão dos serviços, contrariando o disposto no contrato;
- d) condenação definitiva por praticar fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- e) prática de atos ilícitos visando prejudicar a execução do contrato;
- f) prática de atos ilícitos que demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a CONTRATANTE;
- g) inadimplemento, por parte da CONTRATADA, de obrigações trabalhistas e previdenciárias devidas aos seus empregados;

Parágrafo Segundo - Em caso de reincidência, o valor da multa estipulada no parágrafo anterior desta cláusula será elevado em 1% (um por cento) a cada reincidência, até o limite de 20% (vinte por cento) do valor da nota fiscal/fatura do objeto da CONTRATADA.

Parágrafo Terceiro - 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 diretos.

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

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

- a) apresentação de documentos falsos ou falsificados;
- b) reincidência de execução insatisfatória dos serviços CONTRATADOS;
- c) atraso, injustificado, na execução/conclusão dos serviços, contrariando o disposto no contrato;
- d) reincidência na aplicação das penalidades de advertência ou multa;
- e) condenação definitiva por praticar, por meios dolosos, 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;

CLÁUSULA VIGÉSIMA OITAVA - Adicionalmente, a CONTRATADA declara ter ciência de que as disposições contidas na Lei nº 12.846/2013 e na Lei nº 9.613/1998 se aplicam ao presente contrato.



CÓDIGO DE ÉTICA, CONDUTA E INTEGRIDADE

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



POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES

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



DA DECLARAÇÃO E GARANTIA ANTICORRUPÇÃO

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

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

CLÁUSULA TRIGÉSIMA TERCEIRA - A CONTRATADA e a CONTRATANTE comprometem-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, conforme **item 3.1 do Documento nº 1**.



POLÍTICA DE COMPLIANCE

CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUARTA - A CONTRATADA declara conhecer e corroborar com as diretrizes constantes na Política de Compliance da CONTRATANTE, disponível na Internet no endereço <http://www.bbts.com.br>, e, também, que divulga tais diretrizes a seus funcionários alocados na execução do objeto deste contrato.



AUDITAGEM

CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUINTA - A CONTRATADA declara também concordar com a possibilidade de realização de auditorias por parte da CONTRATANTE visando verificar o cumprimento das cláusulas contratuais e o comprometimento com o seu Código de Ética, Conduta e Integridade e Programa de Compliance, devendo o escopo da auditoria ser definido e avaliado mediante os riscos do contrato, com aviso prévio de 5 dias úteis.



MATRIZ DE RISCO

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEXTA - Tendo como premissa a obtenção do melhor custo contratual, mediante a alocação de riscos à parte com maior capacidade para geri-los e absorvê-los, a CONTRATANTE e a CONTRATADA identificam os

riscos decorrentes desta relação e, sem prejuízo de outras previsões contratuais, estabelecem os respectivos responsáveis na Matriz de Risco constante do **Documento nº 1** deste Contrato.

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



DUE DILIGENCE

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SÉTIMA - Quando solicitada pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá preencher, assinar e encaminhar o FQ415-042 - Questionário de *Due Diligence* com as devidas evidências, no prazo máximo de **05 dias úteis**, contados da solicitação do envio do documento, observando que a entrega do questionário respondido é fato determinante para a assinatura de contrato e seus respectivos aditamentos.

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



BOAS PRÁTICAS

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



CADASTRO DO FORNECEDOR NO PORTAL DO BANCO DO BRASIL

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA - Para a formalização dos instrumentos contratuais com a BB Tecnologia e Serviços S.A.; a Contratada deve estar registrada no Portal do Fornecedor do Banco do Brasil. O cadastro é realizado pelo link:

<https://fornecedor.bb.com.br/seguranca/fornecedor.html>



CADASTRO PARA ENVIO DE NOTAS FISCAIS

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA PRIMEIRA – É imprescindível que a Contratada realize o cadastro por meio do link https://bbts.virtual360.io/users/sign_in, a fim de viabilizar a captura automática das notas fiscais pelo sistema. No primeiro acesso deverá assistir ao vídeo tutorial disponibilizado na plataforma para prosseguir com sua utilização. Caso a BBTS venha a substituir a referida plataforma, um novo endereço eletrônico será informado oportunamente.

Parágrafo Primeiro – A emissão da nota fiscal deverá ser previamente autorizada pelo fiscal de serviço da BBTS, mediante o atesto de recebimento dos bens.

Parágrafo Segundo – Em caso de dúvidas ou necessidade de orientações, a Contratada poderá entrar em contato por meio do número (61) 98193-0030, que dispõe de atendimento via WhatsApp.



PRIVACIDADE, PROTEÇÃO E TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

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

DAS NOTIFICAÇÕES OFICIAIS E DE INCIDENTES

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

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

- a) data e hora do incidente;
- b) data e hora em que a parte tomou ciência do incidente;
- c) relação dos tipos de dados afetados pelo incidente;

- d) número de titulares de dados afetados (volumetria do incidente) e, se possível, a relação destes titulares de dados;
- e) 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 SEXAGÉSIMA - 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;
- c) adotar um plano de ação que pondere os fatores que levaram ao incidente e implementar medidas que assegurem sua não reincidência.

CLÁUSULA SEXAGÉSIMA PRIMEIRA - 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 SEGUNDA - 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 TERCEIRA - 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 QUARTA - 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 QUINTA - 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 SEXTA - 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 SÉTIMA - 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.

DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

CLÁUSULA SEXAGÉSIMA OITAVA - A CONTRATADA na qualidade de **Operadora dos Dados**, se compromete com os seguintes termos:

- a) tratar dados pessoais apenas para fins lícitos, adotando as melhores posturas e práticas para dar cumprimento às regras e princípios previstos na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);
- b) garantir que os dados pessoais utilizados pela CONTRATADA nos estabelecimentos e ambientes de TI da CONTRATANTE serão acessados, coletados, manuseados, armazenados, processados, transitados ou de qualquer outra forma tratados nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e conforme a orientação da CONTRATANTE;
- c) cumprir a Política de Privacidade da CONTRATANTE, disponível no sítio eletrônico <https://bbts.com.br/index.php/politicas>;
- d) cumprir a Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE, disponível no sítio eletrônico <https://bbts.com.br/index.php/politicas>;
- e) assegurar, em relação ao pessoal autorizado que alocarem nos serviços objeto deste contrato, assim como seus prepostos, que cumpram com as obrigações previstas neste Contrato, especialmente quanto à confidencialidade, privacidade e tratamento de dados pessoais;

- f) fornecer à CONTRATANTE informações e assistência razoável para auxiliar no cumprimento das obrigações previstas na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) com relação aos titulares dos dados, à segurança, notificações de incidentes com violação de dados pessoais, avaliações de impacto e consultas com autoridades ou órgãos de supervisão;
- g) manter registros e informações precisas para demonstrar sua conformidade com as obrigações assumidas no presente Contrato;
- h) indicar à CONTRATANTE o setor responsável ou a pessoa natural responsável por conduzir as discussões sobre Dados Pessoais;
- i) se for acionada por titular acerca de dados pessoais tratados no âmbito deste contrato, que estejam sob controle da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá indicar o portal de privacidade da CONTRATANTE, disponível no link a seguir para viabilizar o registro de solicitações do titular: privacidade.bbts.com.br.

DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

CLÁUSULA SEXAGÉSIMA NONA - São obrigações da CONTRATANTE, na qualidade de **Controladora dos dados**:

- a) responder às solicitações de titulares dos dados acerca dos tratamentos realizados no âmbito deste contrato;
- b) notificar os titulares de dados afetados, quando couber, acerca de incidentes com violação de dados pessoais que possam causar danos;
- c) notificar a autoridade competente, quando couber, acerca de incidentes com violação de dados pessoais que possam causar danos;
- d) adotar um plano de ação, com participação da CONTRATADA, quando couber, que pondere os fatores que levaram ao incidente e implementar medidas que assegurem sua não reincidência.

DAS MEDIDAS DE PROTEÇÃO E FISCALIZAÇÃO

CLÁUSULA SEPTUAGÉSIMA - 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 SEPTUAGÉSIMA PRIMEIRA - 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 SEPTUAGÉSIMA SEGUNDA - A CONTRATADA permitirá a execução de auditorias pela CONTRATANTE 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).

DAS NOTIFICAÇÕES OFICIAIS E DE INCIDENTES

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

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

- a) data e hora do incidente;
- b) data e hora em que a parte tomou ciência do incidente;
- c) relação dos tipos de dados afetados pelo incidente;
- d) número de titulares de dados afetados (volumetria do incidente) e, se possível, a relação destes titulares de dados;
- e) 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 SEPTUAGÉSIMA QUINTA - a CONTRATADA não poderá fazer qualquer anúncio, comunicado ou admissão pública sobre o incidente que faça referência à CONTRATANTE, aos titulares, cliente e/ou usuários, representantes, afiliadas, sem o consentimento prévio por escrito da CONTRATANTE.

DA RESPONSABILIZAÇÃO POR DANOS NO TRATAMENTO DE DADOS

CLÁUSULA SEPTUAGÉSIMA SEXTA - A CONTRATA se responsabiliza 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, conforme orientação da CONTRATANTE e em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

CLÁUSULA SEPTUAGÉSIMA SÉTIMA - O eventual descumprimento pela CONTRATADA das obrigações estabelecidas neste Contrato e da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), mediante comprovação inequívoca da violação das obrigações contratuais e/ou da responsabilização da CONTRATADA, poderá ensejar na rescisão imediata deste Contrato, além de ressarcimento, por parte da CONTRATADA dos prejuízos e sanções causadas à CONTRATANTE, assim como por eventuais danos causados aos titulares dos dados envolvidos.

CLÁUSULA SEPTUAGÉSIMA OITAVA - A CONTRATADA deverá indenizar a CONTRATANTE em razão de perdas incorridas e comprovadas, decorrentes ou relacionadas à violação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) sob tratamentos realizados pela CONTRATADA, inclusive praticadas por seus prepostos e/ou empregados designados e autorizados.

DA COMUNICAÇÃO ENTRE OS ENCARREGADOS PELOS DADOS

CLÁUSULA SEPTUAGÉSIMA NONA - 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 OCTAGÉSIMA - 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 OCTAGÉSIMA PRIMEIRA - 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 OCTAGÉSIMA SEGUNDA - 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;
- l) possuir tratamento/classificação dos ativos de informação, de acordo com a criticidade, confidencialidade, necessidade de proteção e criptografia

CLÁUSULA OCTAGÉSIMA TERCEIRA - 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.

CLÁUSULA OCTAGÉSIMA QUARTA - 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.



DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

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

CLAUSULA OCTAGESIMA SEXTA - Durante a vigência do presente contrato, as partes se comprometem a não promoverem o aliciamento de qualquer colaborador/empregado da outra, por reconhecerem a importância de preservar um ambiente de parceria ético e respeitoso.

Parágrafo Primeiro - A violação da obrigação acima, acarretará a multa compensatória no valor equivalente a 100% (cem por cento) da remuneração bruta auferida pelo profissional disponibilizado nos 12 (doze) meses anteriores à data de seu desligamento.

Parágrafo Segundo - Na hipótese de interesse na contratação de um determinado colaborador/empregado, não incidirá a multa estabelecida acima, se houver concordância mútua entre as PARTES.

Parágrafo Terceiro - Quarentena para Contratação de Colaboradores - As PARTES acordam que, encerrado o vínculo contratual entre um colaborador/empregado e uma das PARTES, a outra PARTE poderá contratá-lo diretamente, sem incidência da multa prevista no Parágrafo Primeiro da Cláusula Octogésima Sexta, desde que seja respeitado um período mínimo de 6 (seis) meses, contados a partir da data de desligamento do referido profissional.

CLAUSULA OCTAGESIMA SÉTIMA - Todos os serviços que envolvam produtos *Microsoft* estão sujeitos às leis de controle de exportação dos EUA e requisitos de exportação de outros países. as partes se comprometem a cumprir essas leis, incluindo não exportar produtos para países sancionados e não utilizar os produtos para finalidades proibidas, como uso militar ou em atividades nucleares. garantem, ainda, que os produtos não serão fornecidos a usuários

finals proibidos, como indivíduos ou entidades sancionadas. A contratada poderá realizar auditoria para verificar a conformidade com o estabelecido nesta cláusula, mediante comunicação prévia.

CLAUSULA OCTAGESIMA OITAVA - As partes envolvidas nesse instrumento afirmam e declaram que este poderá ser assinado eletronicamente, com fundamento no artigo 10, parágrafo 2º da MP 2200-2/2001, e do artigo 6º do decreto 10.278/2020, sendo as assinaturas consideradas válidas, vinculantes e executáveis. as partes renunciam ao direito de recusar ou contestar a validade das assinaturas eletrônicas, na medida máxima permitida pela legislação aplicável.

CLAUSULA OCTAGESIMA NONA - Comprometer-se a CONTRATANTE por si e por quaisquer de seus empregados a não revelar, duplicar, copiar, reproduzir, autorizar e/ou permitir o acesso ou uso por terceiros do SISTEMA da CONTRATADA;

PROPRIEDADE INTELECTUAL

CLAUSULA NONAGÉSIMA - De acordo com os termos deste contrato, os produtos oriundos dos serviços prestados pelo Grupo Olos para a contratante, bem como do software ora licenciado, de forma não exclusiva, são de propriedade do Grupo Olos, o qual possui todos os direitos sobre eles, inclusive os de natureza intelectual. Salvo expressamente previsto neste contrato, nenhum dos termos e disposições deste contrato transfere qualquer direito de propriedade intelectual, de forma que nenhuma das partes adquirirá quaisquer direitos de propriedade intelectual pertencente à outra.

ANEXOS

Documento nº 1 - Descrição dos Serviços /Especificações Técnicas;
Documento nº 2 - Demonstrativo de Orçamento De Custo;
Documento nº 3 - Termo De Homologação e Aceite dos Serviços Contratadas;
Documento nº 4 - Minuta Termo De Compromisso com o Sigilo da Informação;
Documento nº 5 - Declaração de Aptidão à Contratação pela BB Tecnologia e Serviços (Pessoa Jurídica);
Documento nº 6 - Questionário de Due Diligence;
Documento nº 7 - Caderno de Testes;
Apêndice I - Proposta Técnica e Comercial;
Apêndice II - Política de Atendimento Olos 2019, Registrado No 9º Oficial De Registro De Títulos e Documentos e Civil de Pessoa Jurídica da Comarca de São Paulo, sob Nº 1.352.930 e 1º Aditamento à Política de Atendimento Olos;
Apêndice III - Política De Backup E Retenção – ODBA;
Apêndice IV - Política De Backup E Retenção – OHD;
Apêndice V - Termos De Licença De Usuário Final Microsoft.

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

INDICAÇÃO DOS SIGNATÁRIOS:

CONTRATANTE: BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS S.A.

Nome Ananias Pereira da Silva Neto
Cargo: Diretor

Nome: Gruwer Iuri Maciel Nascimento
Cargo: Gerente Executivo

CONTRATADA: OLOS TECNOLOGIA E SISTEMAS LTDA.

Nome: Roberto Pina
Cargo: Co-CEO

DOCUMENTO Nº 1 DO CONTRATO

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS



1. Objeto:

- 1.1. Prestação de serviços de Solução de Contact Center as Service (CCaaS), conforme condições e exigências estabelecidas neste documento.



2. Especificações Técnicas:

- 2.1. **A respeito da Solução de Contact Center as a Service (CCaaS)**
 - 2.1.1. A solução deverá oferecer atendimento multicanal com suporte para voz, chat, SMS, e-mail e redes sociais;
 - 2.1.2. A solução deverá permitir o uso de IA para automação de tarefas, análise de sentimentos e transcrições em tempo real;
 - 2.1.3. A solução deverá possuir ferramentas para geração de relatórios e análises de desempenho;
 - 2.1.4. A solução deverá suportar integrações com sistemas de CRM da BBTS ou terceiros;
 - 2.1.5. A solução deverá permitir a personalização para fluxos de trabalho, roteamento de chamadas e interfaces do usuário;
 - 2.1.6. A solução deverá permitir que a BBTS possa escalar suas operações de atendimento conforme necessário;
 - 2.1.7. A solução deverá disponibilizar atendimento presencial ou assistência remota em todos os sites da BBTS no território nacional;
 - 2.1.8. A solução deverá incluir hospedagem em data centers seguros e confiáveis;
 - 2.1.9. A solução deverá garantir a integração com no mínimo duas operadoras de telecomunicações;
 - 2.1.10. A solução deverá incluir a contratação e disponibilização dos canais de telefonia;
 - 2.1.11. A solução deverá permitir a apresentação de contratos, planos de continuidade dos serviços e diagrama de arquitetura da rede da operadora para comprovação da redundância;
 - 2.1.12. A solução deverá permitir a alternância automática entre operadoras em caso de falhas;
 - 2.1.13. A solução deverá oferecer ferramentas para monitorar a qualidade das chamadas e a performance das operadoras;
 - 2.1.14. A solução deverá ser fornecida exclusivamente em nuvem externa da Contratada, não sendo necessários conexões adicionais como VPNs ou Link de Dados para acesso aos serviços contratados;
 - 2.1.15. A solução deverá estar hospedada em data centers localizados em território Nacional em conformidade com a norma EIA/TIA 942 com classificação mínima Tier III;
 - 2.1.16. O ambiente deverá possuir certificações de segurança como ISO 22301 e ISO 27001;
 - 2.1.17. A solução permite a apresentação de no mínimo um atestado de capacidade técnica, comprovando a entrega e prestação do serviço a empresas do mesmo porte da Contratante? Citar o cliente e descrever o serviço prestado, com as características do CCaaS implantado;

- 2.1.18. A solução deverá garantir a aplicação da LGPD nos processos de guarda, retenção e compartilhamento dos dados;
- 2.1.19. A solução deverá implementar requisitos de segurança física e lógica para acesso, guarda e compartilhamento dos dados;
- 2.1.20. A solução deverá compreender acesso integral a todos os módulos, softwares e funcionalidades;
- 2.1.21. A solução deverá permitir a fiscalização, auditoria e atestação dos serviços conforme níveis de SLA definidos;
- 2.1.22. A solução deverá permitir a realização de manutenções e atualizações conforme janelas definidas em contrato;
- 2.1.23. A solução deverá possuir gerenciamento de identidade e acesso para criar, administrar e gerenciar perfis de acesso, permissões e papéis;
- 2.1.24. A solução deverá permitir a integração com métodos de autenticação como Azure Active Directory, autenticação baseada em senha, autenticação multifator (MFA), login único (SSO), OAuth 2.0, OpenID Connect, SAML 2.0 e WS-Federation?
- 2.1.25. A solução deverá permitir configuração de níveis de acesso, permissões e papéis dos usuários de forma centralizada associando o usuário seu nível de acesso, permissões e papéis aos módulos, softwares e serviços que compõem a solução contratada independente da solução de autenticação de credenciais da Contratada;
- 2.1.26. A solução deverá permitir a apresentação de plano e projeto de implantação, migração de dados e homologação dos serviços contratados;
- 2.1.27. A solução deverá implementar um discador automático que maximize a eficiência dos agentes de atendimento? Se sim, descreva o procedimento de forma resumida;
- 2.1.28. A solução deverá permitir integração com telefonia e protocolos;
- 2.1.29. A solução deverá suportar SIP (Session Initiation Protocol);
- 2.1.30. A solução deverá suportar WebRTC para chamadas via navegador;
- 2.1.31. A solução deverá ser compatível com PBX, Asterisk, FreeSWITCH e SBCs, Cisco Cube;
- 2.1.32. A solução deverá oferecer suporte a DIDs e números mascarados;
- 2.1.33. A solução deverá permitir integração com operadoras VoIP;
- 2.1.34. A solução deverá permitir a gestão de listas e campanhas;
- 2.1.35. A solução deverá permitir a importação e exportação de listas (CSV, API, DBs);
- 2.1.36. A solução deverá permitir filtros de segmentação por critérios como geolocalização, horário e histórico;
- 2.1.37. A solução deverá permitir regras de priorização e redistribuição dinâmica de chamadas;
- 2.1.38. A solução deverá permitir DNC (Do Not Call) List Management para conformidade com LGPD/GDPR;
- 2.1.39. A solução deverá permitir detecção e tratamento de chamadas;
- 2.1.40. A solução deverá permitir rediscagem automática para chamadas não atendidas ou ocupadas;
- 2.1.41. A solução deverá permitir identificação de correios de voz e URA (Voicemail Detection);
- 2.1.42. A solução deverá permitir detecção de chamadas abandonadas e regras de call-back;
- 2.1.43. A solução deverá permitir o cálculo do Hit Ratio e tempo médio de conexão;
- 2.1.44. A solução deverá oferecer conformidade e segurança;
- 2.1.45. A solução deverá permitir gravação de chamadas (com criptografia e retenção configurável);
- 2.1.46. A solução deverá gerar logs detalhados de chamadas e eventos;

- 2.1.47. A solução deverá permitir integração com compliance de telecom (TCPA, STIR/SHAKEN, ANATEL);
- 2.1.48. A solução deverá permitir permissões baseadas em perfil;
- 2.1.49. A solução permite a identificação automática de linguagem e encaminhamento para agentes bilíngues?
- 2.1.50. A solução deverá permitir a integração com IA para detecção de sentimento e intenção do cliente;
- 2.1.51. A solução deverá permitir ajuste dinâmico de script e resposta baseado no histórico da chamada;
- 2.1.52. A solução deverá possuir machine learning e processamento de áudio;
- 2.1.53. A solução deverá permitir o treinamento de modelos de IA para melhorar a detecção de padrões de atendimento;
- 2.1.54. A solução deverá permitir análise de entonação e palavras-chave para avaliar satisfação do cliente;
- 2.1.55. A solução deverá possuir integração e relatórios;
- 2.1.56. A solução deverá oferecer dashboards para monitoramento de chamadas em tempo real;
- 2.1.57. A solução deverá permitir a exportação de logs e métricas via API;
- 2.1.58. A solução deverá permitir alertas para chamadas problemáticas, com muita latência, silêncio prolongado ou anormalidades;
- 2.1.59. A solução deverá permitir integração com CRM para atualização automática de status da chamada;
- 2.1.60. A solução deverá oferecer atendimento por voz;
- 2.1.61. A solução deverá permitir chamadas VoIP de alta qualidade por meio de internet, com recursos avançados como gravação de chamadas e monitoramento em tempo real;
- 2.1.62. A solução deverá permitir roteamento inteligente de chamadas, direcionando as chamadas para os agentes mais apropriados com base em habilidades, disponibilidade e histórico do cliente;
- 2.1.63. A plataforma deverá fornecer painéis de controle em tempo real que mostram o hit ratio atual, permitindo que os gerentes identifiquem rapidamente problemas ou oportunidades de melhoria;
- 2.1.64. A solução deverá incluir a capacidade de gerar relatórios detalhados sobre o hit ratio, segmentados por canal de atendimento, tipo de interação e agente, para facilitar a análise de desempenho;
- 2.1.65. A solução de alertas deverá notificar a equipe de gestão quando o hit ratio cair abaixo de um determinado limiar, permitindo uma resposta rápida a problemas de desempenho;
- 2.1.66. A plataforma deverá incluir ferramentas analíticas que permitem à equipe de atendimento ao cliente identificar padrões, tendências e causas raiz de interações malsucedidas, possibilitando a implementação de ações corretivas;
- 2.1.67. A solução deverá integrar métodos de coleta de feedback do cliente após as interações, como pesquisas de satisfação, para avaliar a qualidade do atendimento e a efetividade das soluções oferecidas;
- 2.1.68. O fornecedor deverá oferecer recursos de treinamento contínuo para os agentes, com base nos dados de hit ratio, visando melhorar as habilidades e técnicas de atendimento;
- 2.1.69. A solução deverá suportar a implementação de melhorias contínuas com base na análise dos dados de hit ratio, incluindo a revisão de processos, scripts de atendimento e ferramentas utilizadas;

- 2.1.70. A solução deverá definir critérios específicos para considerar uma chamada como uma interação bem-sucedida, envolvendo voz humana e compreensão pelo atendente;
- 2.1.71. A solução deverá utilizar detecção de energia de voz (VAD) ou integração com ASR para garantir que a interação não seja com um correio de voz, sinal de ocupado ou resposta automática;
- 2.1.72. A solução deverá validar a compreensão da conversa utilizando critérios como duração mínima da chamada, análise de palavras-chave e feedback do agente;
- 2.1.73. A solução deverá permitir a implementação de campanhas baseadas em agentes e URA;
- 2.1.74. A solução deverá oferecer modos de discagem como Preview Dialer, Progressive Dialer, Predictive Dialer, Power Dialer e Manual Dialer;
- 2.1.75. A solução deverá permitir a configuração de estratégias de discagem: Horizontal, Vertical, Diagonal, Aleatório e a alteração dessas estratégias durante a discagem, incluindo a utilização de filtros personalizados;
- 2.1.76. A solução deverá permitir configurações de rediscagem e horários de atendimento diferenciados;
- 2.1.77. A solução deverá permitir o agendamento de rediscagem com horário personalizado;
- 2.1.78. A solução deverá permitir gerenciar o agendamento de rediscagem do operador;
- 2.1.79. A solução deverá permitir a classificação de chamadas para detectar voz humana e filtrar ligações não produtivas;
- 2.1.80. A solução deverá permitir a importação de listas de números proibidos (Do-Not-Call List);
- 2.1.81. A solução deverá oferecer uma interface para o gerenciamento de campanhas e do discador;
- 2.1.82. A solução deverá suportar campanhas de call-back, descarte e abandono;
- 2.1.83. A solução deverá permitir o monitoramento e controle da quantidade de chamadas realizadas por DDR;
- 2.1.84. A solução deverá ser compatível com o padrão Stir/Shaken para identificação e autenticação de chamadas;
- 2.1.85. A solução deverá permitir o controle de fluxo de ligações telefônicas de saída conforme regulamentações da Anatel;
- 2.1.86. A solução deverá permitir o registro detalhado das configurações iniciais do discador;
- 2.1.87. A solução deverá permitir o registro detalhado das alterações nas configurações do discador ao longo do dia;
- 2.1.88. A solução de CCaaS deverá permitir a operação multi-tenant, garantindo total isolamento lógico entre os diferentes clientes, incluindo configurações independentes de filas, esquemas e parâmetros de configurações, URAs, relatórios e acessos de usuários da solução, inclusive usuários administrativos, permitindo a segregação de conectividade de operadoras e links de conectividade com a telefonia pública;
- 2.1.89. Cada tenant deverá possuir seus próprios usuários, configurações, campanhas, URAs, filas de atendimento, históricos de chamadas e relatórios, sem acesso a dados de outros tenants;
- 2.1.90. A solução deverá permitir a definição de limites específicos para cada tenant, incluindo quantidade de chamadas simultâneas, agentes ativos, gravações armazenadas e uso de canais SIP, conexão de links de voz e operadoras do RPTC (PSTN);
- 2.1.91. Cada cliente deverá conseguir configurar domínios, branding próprio (logotipo, cores), mensagens de atendimento e regras de roteamento de chamadas de forma independente;
- 2.1.92. A solução deverá permitir a gestão granular de usuários e perfis de acesso dentro de cada tenant, garantindo que administradores só possam gerenciar suas próprias configurações associadas ao seu próprio tenant;

- 2.1.93. A solução deverá permitir a configuração de restrição de acesso baseada em IPs públicos cadastrados, possibilitando que apenas redes previamente autorizadas consigam acessar a interface administrativa e APIs do serviço;
- 2.1.94. A solução deverá incluir um mecanismo de whitelisting de IPs, permitindo que o acesso a solução seja restrito apenas a endereços previamente autorizados;
- 2.1.95. A restrição de acesso por IP deverá ser gerenciável por meio da interface administrativa, permitindo a adição e remoção de IPs permitidos sem necessidade de intervenção manual na solução;
- 2.1.96. A solução de CCaaS deverá incluir um mecanismo de controle de acesso baseado em IPs autorizados e permite a integração com Cloud Access Security Brokers (CASB) e Web Application Firewalls (WAFs) para reforçar a segurança do ambiente;
- 2.1.97. A solução deverá ser compatível com ferramentas como Netskope, Cloudflare Zero Trust (ex-Access) e outras soluções CASB para reforço da segurança e controle de acesso baseado em identidade;
- 2.1.98. A solução deverá reconhecer conexões provenientes de plataformas como Netskope e Cloudflare, permitindo o acesso seguro via proxied IPs e garantindo que os endereços IP de origem dos usuários finais ainda possam ser validados;
- 2.1.99. A plataforma deverá permitir a autenticação baseada em X-Forwarded-For (XFF) quando o acesso é feito via Netskope, Cloudflare ou outra solução de segurança, garantindo que os IPs originais possam ser validados sem quebrar a segurança da aplicação;
- 2.1.100. A solução deverá permitir a aplicação de regras avançadas de segurança por meio de Cloudflare WAF, Netskope Secure Web Gateway (SWG) ou soluções similares, evitando ataques como SQL Injection, XSS e tentativas de login forçado;
- 2.1.100.1. Sobre os itens 2.1.97 a 2.1.100, está contemplado na Proposta Comercial o Web Application Firewalls (WAFs), as demais passíveis de análise da documentação técnica para customização.
- 2.1.101. A solução deverá negar completamente a conexão quando um usuário tenta acessar a solução de uma rede não autorizada;
- 2.1.102. A solução deverá conter um mecanismo de emergência para recuperação de acesso administrativo caso haja uma configuração incorreta das regras de IP;
- 2.1.103. A solução deverá permitir aplicar restrições de IP para diferentes áreas da solução, como interface web administrativa, API pública para integração de sistemas externos e interfaces de login de agentes e supervisores;
- 2.1.104. A solução deverá permitir o cadastro de endereços individuais, range de IP ou de redes, e endereços IPv6;
- 2.1.105. A solução deverá permitir uma forma segura de recuperar o acesso em caso de configuração incorreta, evitando bloqueio total da administração;

2.2. URA

- 2.2.1. A solução deverá oferecer uma interface gráfica e intuitiva para criação e configuração do fluxo da ligação e aplicações de roteamento;
- 2.2.2. A solução deverá oferecer funcionalidades de ASR (Automatic Speech Recognition), TTS (Text to Speech) e transcrição para texto (STT);
- 2.2.3. A solução deverá suportar múltiplas funções e aplicações simultâneas;
- 2.2.4. A solução deverá permitir a transferência de chamadas entre aplicações na própria URA, da URA para o atendimento humano e vice-versa;
- 2.2.5. A solução deverá permitir a funcionalidade de URA Reversa;

- 2.2.6. A solução deverá oferecer uma ferramenta de controle e distribuição de versão;
- 2.2.7. A solução deverá permitir a criação e incremento do mailing a partir dos clientes que entraram em contato com a URA;
- 2.2.8. A solução deverá oferecer a geração de relatórios em tempo real e histórico para todas as chamadas;
- 2.2.9. A solução deverá permitir a inserção de Pesquisa Pós-Atendimento (Post Call Survey);
- 2.2.10. A solução deverá suportar campanhas ativas baseadas em URA em conjunto com o discador;
- 2.2.11. A solução deverá suportar Voice Bots e Agente Virtual;

2.3. Sistema de Gravação

- 2.3.1. Fornecer de imediato, storage próprio para armazenamento definitivo dos arquivos de gravações de áudio e texto, tendo em vista que a contratada somente armazenará gravações para fins de backup, de forma temporária e transitória, até 900gb de espaço ou 90 dias corridos, o que ocorrer primeiro. A plataforma Olos disponibilizará espaço de aproximadamente 900gb para armazenamento de arquivos ou gravações para fins de redundância.
- 2.3.2. A solução deverá gravar todas as interações realizadas com o cliente;
- 2.3.3. A solução deverá oferecer uma interface única para busca e reprodução das interações gravadas;
- 2.3.4. A solução deverá permitir a gravação da tela do agente sincronizada com o áudio da chamada;
- 2.3.5. A solução deverá permitir a marcação de eventos nas gravações, como hold e transferências;
- 2.3.6. A solução deverá permitir a exportação de interações e metadados para formatos de mídia comum;
- 2.3.7. A solução deverá permitir o armazenamento das interações gravadas em arquivos ou disco criptografado;
- 2.3.8. A solução deverá permitir a vinculação de ID única da interação para rastreamento;
- 2.3.9. A solução deverá permitir a oitiva online para acompanhamento ao vivo das interações;
- 2.3.10. **OBRIGAÇÕES DA CONTRANTANTE:** Garantir Conectividade com a Plataforma OLOS via internet e/ou VPN;
- 2.3.11. Fornecer de imediato, storage próprio para armazenamento definitivo dos arquivos de gravações de áudio e texto, tendo em vista que a contratada somente armazenará gravações para fins de backup, de forma temporária e transitória, até 900gb de espaço ou 90 dias corridos, o que ocorrer primeiro. A plataforma olos disponibilizará espaço de aproximadamente 900gb para armazenamento de arquivos ou gravações para fins de redundância. Decorridos 90 (noventa) dias, o campo 'Info.Adicionais' será desabilitado, o que impedirá a busca de gravações com base nas informações nele contidas.
- 2.3.12. Na hipótese de não fornecimento de storage próprio de imediato, a contratada fará o serviço de armazenamento cloud Olos pelo custo fixo mensal de R\$ 750,00 (setecentos e cinquenta reais) acrescido de R\$ 0,68 (sessenta e oito centavos) para cada gb armazenado.
- 2.3.13. O serviço descrito no item 2.3.12. acima poderá, a qualquer momento, ser substituído por outra solução de storage escolhida pela contratante, sendo que a contratada terá o prazo máximo de 5 (cinco) dias para sua configuração.

- 2.3.14. Na hipótese de a CONTRATANTE não disponibilizar storage próprio ou não aceitar os custos previstos nos itens 1.1 e 1.2 acima, a CONTRATADA não será responsabilizada por eventuais perdas de gravação, seja no período pós-implantação ou até a conclusão da transferência definitiva para o storage da CONTRATANTE ou da própria CONTRATADA, desde que tais perdas não decorram de culpa por parte da CONTRATADA.
- 2.3.15. O GRUPO OLOS armazenará, em ambiente seguro e controlado, relatórios consolidados provenientes da Plataforma Olos pelo prazo máximo de 12 (doze) meses ou 500 GB, o que ocorrer primeiro, contados da data de sua geração.
- 2.3.16. Durante o período citado acima, os relatórios estarão disponíveis para acesso e download pela CONTRATANTE por meio da interface do Sistema Olos. É de responsabilidade exclusiva da CONTRATANTE realizar a extração e armazenamento dos relatórios que desejar manter após o período estipulado.
- 2.3.17. Caso a CONTRATANTE deseje ampliar os prazos de armazenamento junto ao GRUPO OLOS, deverá solicitar por escrito, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias do término do prazo padrão, sendo que os novos prazos e valores serão acordados entre as partes, mediante aditivo.

2.4. **Classificadora**

- 2.4.1. A solução deverá permitir a identificação automática do tipo de resposta de cada chamada (se foi atendida por uma pessoa, por uma máquina, correio de voz ou URA) e classificação da chamada de acordo, para otimizar o encaminhamento e a gestão de chamadas;
- 2.4.2. A solução deverá permitir a detecção de tipo de resposta;
- 2.4.3. A solução deverá permitir a identificação se a chamada foi atendida, classificação e realização de uma ação;
- 2.4.4. A solução deverá permitir a conexão da chamada a um agente disponível em caso de interação com uma pessoa;
- 2.4.5. A solução deverá permitir o redirecionamento da chamada para um script apropriado ou registro da tentativa em caso de interação com uma máquina;
- 2.4.6. A solução deverá permitir a identificação de chamadas que estão entrando em um sistema de resposta automatizada e interrupção da discagem em caso de Call Center Automático ou URA;
- 2.4.7. A solução deverá permitir a classificação em tempo real;
- 2.4.8. A solução deverá classificar automaticamente a chamada assim que for atendida, com um tempo de resposta inferior a 5 segundos após a identificação de quem atendeu;
- 2.4.9. A solução de classificação deverá permitir a integração com discador;
- 2.4.10. A solução deverá permitir que o classificador seja integrado com o discador para redirecionar chamadas classificadas como "máquina" ou "correio de voz" para a fila de renitente ou para uma ação predeterminada;
- 2.4.11. A solução deverá permitir ajustes de sensibilidade;
- 2.4.12. A solução deverá permitir que o administrador ajuste a sensibilidade da detecção para identificar de forma mais precisa diferentes tipos de chamadas, como chamadas automáticas ou mensagens de resposta;
- 2.4.13. A solução deverá gerar relatórios com o status de cada chamada;
- 2.4.14. A solução deverá permitir a identificação do tipo de resposta;
- 2.4.15. A solução deverá permitir o monitoramento da taxa de chamadas abandonadas;
- 2.4.16. A solução deverá permitir o monitoramento da taxa de chamadas detectadas com erro;

- 2.4.17. A solução deverá permitir o monitoramento do total de chamadas atendidas com sucesso.
- 2.4.18. A solução deverá permitir ajuste dinâmico;
- 2.4.19. A solução deverá permitir que o classificador ajuste automaticamente sua lógica conforme novos tipos de respostas ou padrões sejam identificados ao longo do tempo, com base no aprendizado de máquinas ou regras configuradas;
- 2.4.20. A solução deverá atender aos critérios de aceitação;
- 2.4.21. A solução deverá garantir que a detecção de chamadas boas tenha uma taxa de acerto superior a 95%;
- 2.4.22. A solução deverá ser capaz de realizar a reclassificação de chamadas em tempo real, sem a necessidade de intervenção manual;
- 2.4.23. Os relatórios deverão ser gerados e acessíveis a partir do painel administrativo em um formato intuitivo;
- 2.4.24. A solução deverá permitir o reconhecimento de voz humana vs. máquina (AMD – Answering Machine Detection);
- 2.4.25. A solução deverá permitir a identificação de URA ou gravações automáticas;
- 2.4.26. A solução deverá permitir a classificação de tons DTMF (ex.: pressionamento de teclas para menus);
- 2.4.27. A solução deverá permitir a análise de padrões de áudio para detectar chamadas mudas ou spam;
- 2.4.28. A solução deverá permitir análise e roteamento inteligente;
- 2.4.29. A solução deverá permitir roteamento baseado em regras de negócios;
- 2.4.30. A solução deverá permitir processamento em tempo real para resposta rápida (ex.: IA identifica se a pessoa atendeu e transfere instantaneamente para um agente);

2.5. Integrações entre Sistemas e APIs

- 2.5.1. A solução deverá permitir integrações e conexões com aplicativos populares como WhatsApp para interações mais diretas;
- 2.5.2. A solução deverá permitir a integração com sistemas de CRM, ERP e Sistemas da BBTS para facilitar o fluxo de informações e a gestão do atendimento;
- 2.5.3. A solução deverá permitir que a BBTS personalize e integre a solução em seus próprios sistemas;
- 2.5.4. As integrações entre os sistemas da Contratada e os sistemas da Contratante deverão ocorrer por meio de APIs, Webservice, troca de arquivos, Middleware ou barramentos de integrações, devidamente protegidos, seguros e expostos na Internet, garantindo comunicação segura que impeça a exposição dos dados transacionados;
- 2.5.5. A solução deverá adotar REST API como padrão para implementação das APIs de integração, seguindo os critérios de segurança e interoperabilidade;
- 2.5.6. Cada chamada da API deverá ser stateless, contendo todas as informações necessárias para processar a solicitação sem armazenar estado entre as requisições;
- 2.5.7. Os recursos da API deverão ter múltiplas representações (JSON, XML, HTML), sendo JSON o formato padrão adotado pela BBTS;
- 2.5.8. A solução deverá oferecer a opção de utilizar o método OAuth 2.0 para autenticação, permitindo que aplicativos de terceiros acessem recursos em nome de um usuário sem compartilhar credenciais;
- 2.5.9. A solução deverá oferecer a opção de utilizar JWT (JSON Web Tokens) para transmitir informações de autenticação de forma segura entre cliente e servidor;

- 2.5.10. A solução deverá oferecer a opção de utilizar API Keys, permitindo que uma chave única identifique o cliente e permita acesso à API;
- 2.5.11. A solução deverá implementar Controle de Acesso Baseado em Funções (RBAC), definindo permissões baseadas nas funções dos usuários, onde um administrador pode ter acesso a mais funcionalidades do que um usuário comum;
- 2.5.12. A solução deverá realizar verificação de permissões antes de permitir ações, garantindo que o usuário tem permissão para executá-las;
- 2.5.13. A solução deverá permitir apenas APIs expostas com o protocolo HTTPS para criptografar o tráfego entre o cliente e o servidor, protegendo dados sensíveis durante a transmissão;
- 2.5.14. A solução deverá utilizar criptografia de dados em repouso para proteção de dados armazenados, utilizando criptografia em bancos de dados;
- 2.5.15. A solução deverá realizar validação de entrada para evitar injeções de SQL, XSS (Cross-Site Scripting) e outros tipos de ataques;
- 2.5.16. A solução deverá definir limites para o tamanho dos dados de entrada, prevenindo ataques de negação de serviço (DoS);
- 2.5.17. A solução deverá implementar limitação de taxa para controlar o número de requisições que um usuário pode fazer em um determinado período, ajudando a prevenir abusos e ataques de força bruta;
- 2.5.18. A solução deverá registrar as atividades da API para monitorar o acesso e detectar comportamentos suspeitos;
- 2.5.19. A solução deverá utilizar ferramentas para monitorar as APIs em busca de anomalias e possíveis intrusões;
- 2.5.20. A solução deverá configurar adequadamente o CORS para permitir que apenas domínios confiáveis acessem a API, ajudando a proteger contra ataques de CSRF (Cross-Site Request Forgery);
- 2.5.21. As APIs não deverão expor detalhes internos do servidor em mensagens de erro, utilizando mensagens genéricas para evitar que informações sensíveis sejam divulgadas;
- 2.5.22. As APIs de autenticação deverão ser capazes de gerenciar credenciais e tokens de acesso para garantir a segurança nas integrações;
- 2.5.23. As APIs de eventos deverão ser capazes de receber notificações em tempo real sobre eventos, como instalação ou atualização de aplicativos;
- 2.5.24. As APIs de gravações deverão ser capazes de acessar e gerenciar gravações de chamadas para monitoramento e análise;
- 2.5.25. As APIs de contatos deverão permitir gerenciar informações de contatos, incluindo criação, atualização e exclusão;
- 2.5.26. As APIs de grupos de atendimento deverão permitir obter e gerenciar grupos de atendimento para direcionamento de chamadas;
- 2.5.27. As APIs de fluxos deverão permitir executar e publicar fluxos de trabalho personalizados para automatizar processos;
- 2.5.28. As APIs de gestão de campanhas deverão permitir gerenciar listas de "Não Perturbe" e detalhes de campanhas ativas;
- 2.5.29. As APIs de listas de registros deverão permitir criar e gerenciar listas de registros para campanhas e outras finalidades;
- 2.5.30. As APIs de identidade deverão permitir acessar informações relacionadas à identidade e autenticação de usuários;
- 2.5.31. As APIs de conexão digital deverão permitir iniciar e gerenciar conversas em diferentes canais digitais;

- 2.5.32. As APIs de atributos deverão permitir gerenciar atributos personalizados para contatos e usuários;
- 2.5.33. As APIs de integração financeira deverão permitir sincronizar contatos e acessar informações financeiras relevantes;
- 2.5.34. As APIs de prompt deverão permitir gerenciar prompts de áudio utilizados em fluxos de chamadas;
- 2.5.35. As APIs em tempo real deverão permitir acessar dados em tempo real sobre chamadas e desempenho do contact center;
- 2.5.36. As APIs de relatórios deverão permitir extrair dados históricos para análises e geração de relatórios personalizados;
- 2.5.37. As APIs de usuários deverão permitir gerenciar informações e atributos dos usuários da plataforma;
- 2.5.38. As APIs de contas deverão permitir acessar detalhes e gerenciar informações das contas;
- 2.5.39. As APIs de gestão de casos deverão permitir criar e atualizar casos de suporte para acompanhamento de interações com clientes;
- 2.5.40. As APIs de webhooks deverão permitir configurar webhooks para receber notificações sobre eventos específicos;
- 2.5.41. A Contratante deverá apresentar durante o processo de implantação a documentação de suas integrações para que a Contratada possa realizar os desenvolvimentos, ajustes e configurações necessárias em sua solução para viabilizar as integrações necessárias, garantindo total aderência destas integrações com os sistemas da Contratante, Governo ou sistema de terceiros;
- 2.5.42. A Contratada deverá monitorar, acompanhar e informar sempre que as integrações falharem ou estiverem indisponíveis, informando o tempo e o motivo da indisponibilidade para a Contratante;

2.6. Critérios de Aceitação das Telas

- 2.6.1. O layout da interface deverá ser avaliado e aprovado por testes de usabilidade, onde pelo menos 80% dos usuários consideram a navegação intuitiva e fácil de entender;
- 2.6.2. O feedback visual e auditivo deverá ser consistente em 95% das ações realizadas pelos agentes;
- 2.6.3. A interface deverá ser compatível com ferramentas de acessibilidade e atende a pelo menos 90% dos critérios da WCAG (Web Content Accessibility Guidelines);
- 2.6.4. A interface deverá ser visualmente clara, A280:E293 com um layout que prioriza as informações mais relevantes, evitando a sobrecarga de informações;
- 2.6.5. Os elementos da interface (botões, menus, painéis) deverão ser dispostos de forma lógica e consistente, permitindo fácil navegação;
- 2.6.6. A solução deverá possuir uma estrutura de navegação clara, permitindo que os agentes acessem rapidamente as funções principais, como iniciar chamadas, acessar informações de clientes e registrar interações;
- 2.6.7. A solução deverá utilizar um menu lateral ou barra de navegação no topo para facilitar o acesso a diferentes seções da aplicação;
- 2.6.8. A interface deverá fornecer feedback visual e auditivo imediato em resposta às ações dos agentes, como cliques em botões ou alterações de estado;
- 2.6.9. A interface deverá apresentar mensagens de confirmação ou erros de forma clara e compreensível;

- 2.6.10. A interface deverá ser compatível com tecnologias assistivas, garantindo que todos os usuários, incluindo aqueles com deficiência, possam navegar e utilizar a aplicação sem barreiras;
- 2.6.11. Os elementos interativos da interface deverão ter tamanhos e contrastes adequados, com opções de acessibilidade como ajuste de fonte e tema de cores;
- 2.6.12. Os agentes deverão ter a capacidade de personalizar a interface de acordo com suas preferências, como escolher quais painéis exibir, organizar informações relevantes e ajustar notificações;
- 2.6.13. A interface deverá permitir que os agentes salvem suas configurações de layout e preferências;
- 2.6.14. A interface inclui uma seção de ajuda facilmente acessível, com tutoriais, FAQs e dicas contextualizadas;
- 2.6.15. A interface deverá oferecer um recurso de chat ou suporte ao vivo para assistência imediata durante o uso;

2.7. Tela do Operador

- 2.7.1. A solução deverá permitir a visualização de informações do cliente;
- 2.7.2. A solução deverá permitir a visualização dos detalhes de chamada/interação, como tipo de mídia e tempo da chamada/interação;
- 2.7.3. A solução deverá oferecer ferramentas de comunicação, como interface de chamada, chat interno e videoconferência;
- 2.7.4. A solução deverá oferecer scripts e guias de atendimento para diferentes tipos de chamada, guias de procedimentos e FAQs;
- 2.7.5. A solução deverá oferecer ferramentas de roteamento e transferência para outros departamentos e/ou baseado em skills;
- 2.7.6. A solução deverá oferecer ferramentas de tabulação de chamadas para documentar todas as interações;

2.8. Tela do Supervisor

- 2.8.1. A solução deverá oferecer ferramentas para monitorar agentes da equipe em tempo real, incluindo escuta silenciosa e sussurro;
- 2.8.2. A solução deverá permitir o monitoramento do status da equipe, incluindo agentes logados, status de pausa e tipo de campanha/skill;
- 2.8.3. A solução deverá oferecer uma visão geral da equipe com indicadores chave de desempenho, como TMA, login e logout, tempo de pausa, taxa de conversão, entre outros;
- 2.8.4. A solução deverá oferecer uma visão geral da operação, incluindo fila de atendimento do receptivo e visão geral das campanhas de atendimento;

2.9. Tela da Qualidade

- 2.9.1. A solução deverá oferecer ferramentas para monitoramento de interações, incluindo escuta silenciosa, acesso a gravações de tela, chamadas e interações digitais;
- 2.9.2. A solução deverá oferecer ferramentas de análise de qualidade, incluindo formulários de avaliação de qualidade e ferramentas de análise de fala e texto;
- 2.9.3. A solução deverá oferecer ferramentas de comunicação, como chat interno para comunicação com agentes e supervisores;

2.9.4. A solução deverá oferecer ferramentas de gestão de tarefas, incluindo a solução de informações de produção e agendamento de monitoria por operador/supervisor;

2.10. Tela do Control Desk

2.10.1. A solução deverá oferecer uma visão geral da operação, incluindo indicadores chave de desempenho, filas de atendimento e status atual dos agentes;

2.10.2. A solução deverá oferecer ferramentas para gestão de filas e roteamento, incluindo visão detalhada das filas de atendimento, ajuste de roteamento de chamadas e monitoramento de níveis de serviço;

2.10.3. A solução deverá oferecer relatórios e análises detalhadas de desempenho dos agentes, filas de atendimento, análise de tendência e padrões de chamadas;

2.10.4. A solução deverá oferecer ferramentas para gestão de campanhas, incluindo monitoramento e gestão de campanhas de discagem, relatórios de desempenho de campanhas e ajuste de estratégias de discagem e rediscagem;

2.11. Indicador de Desempenho

2.11.1. A solução deverá permitir o monitoramento do percentual de ligações humanas na operação;

2.11.2. A solução deverá garantir que todo cliente no mailing seja acionado;

2.11.3. A solução deverá permitir o monitoramento do percentual de tempo em que a solução fica em funcionamento;

2.11.4. A solução deverá permitir o monitoramento do percentual de chamadas abandonadas antes de serem atendidas por um atendente;

2.11.5. A solução deverá permitir o monitoramento do percentual de tempo em que a URA fica em funcionamento;

2.11.6. A solução deverá permitir o monitoramento do percentual de erro dos serviços (ASR, TTS, STT) e reconhecimento de voz na interação da URA;

2.11.7. A solução deverá permitir o monitoramento do percentual de tempo em que a solução Omnichannel fica em funcionamento;

2.11.8. A solução deverá permitir o monitoramento do percentual de vezes em que a sala ativa foi menor que 24 horas;

2.11.9. A solução deverá permitir o monitoramento do percentual de vezes em que há falha no roteamento da interação do cliente;

2.11.10. A solução deverá permitir o monitoramento do percentual de tempo em que a solução de gravação fica em funcionamento;

2.11.11. A solução deverá garantir a gravação das interações;

2.11.12. A solução deverá garantir o acesso aos dados gravados;

2.11.13. A solução deverá permitir o monitoramento do percentual de tempo em que a solução de gestão da qualidade fica em funcionamento;

2.11.14. A solução deverá permitir o monitoramento do percentual de tempo em que a solução de análise de texto e fala fica em funcionamento;

2.11.15. A solução deverá permitir o monitoramento do percentual de precisão na transcrição das interações;

2.11.16. A solução deverá permitir o monitoramento do tempo médio para processar e analisar interações;

2.11.17. A solução deverá permitir o monitoramento do percentual de acurácia na detecção de sentimentos e emoções;

2.11.18. A solução deverá permitir o monitoramento da periodicidade na atualização dos dicionários;

2.12. Relatórios

- 2.12.1. A solução deverá permitir o monitoramento do percentual de consumo e qualidade do mailing;
- 2.12.2. A solução deverá permitir a avaliação das cargas utilizadas;
- 2.12.3. A solução deverá permitir indicar o detalhamento do estado atual do agente logado;
- 2.12.4. A solução deverá oferecer um relatório diário de chamadas;
- 2.12.5. A solução deverá oferecer um relatório diário de estados (pausas);
- 2.12.6. A solução deverá permitir a auditoria dos encerramentos;
- 2.12.7. A solução deverá oferecer um relatório diário de log de acionamento dos estados (pausa);
- 2.12.8. A solução deverá oferecer um relatório consolidado dos agentes filtrados;
- 2.12.9. A solução deverá oferecer um indicador de encerramento;
- 2.12.10. A solução deverá permitir detalhar o registro de contato;
- 2.12.11. A solução deverá oferecer um mapa de calor da URA;
- 2.12.12. A solução deverá oferecer um relatório de ligações por URA;
- 2.12.13. A solução deverá oferecer relatórios de classificação;
- 2.12.14. A solução deverá oferecer um relatório de análise semântica e sentimento;
- 2.12.15. A solução deverá oferecer um relatório de incidência de termos e categorias;
- 2.12.16. A solução deverá oferecer um relatório de detecção e correção;
- 2.12.17. A solução deverá oferecer relatórios de avaliação;

2.13. Implementação

- 2.13.1. A solução deverá permitir acesso a FAQs e Bases de Conhecimento para fornecer recursos e informações úteis aos usuários;
- 2.13.2. A solução deverá fornecer uma central de serviços para registro de solicitações e abertura de chamados, permitindo que o solicitante acompanhe o cumprimento do SLA e a efetividade no atendimento das solicitações;
- 2.13.3. A Contratada deverá ser responsável pela análise, planejamento e migração dos dados, vídeos, material de treinamento, cursos e certificados da solução atual da Contratante para a nova solução, garantindo e preservando a integridade dos dados, sua confidencialidade e autenticidade;
- 2.13.4. A Contratada deverá apresentar previamente seu caderno de testes e homologação para que a Contratante possa aprovar e atestar a aderência dele aos requisitos solicitados, sendo a aplicação destes cadernos de testes requisito fundamental para aprovação da contratação;
- 2.13.5. A Contratada deverá disponibilizar previamente o planejamento de seu treinamento, incluindo manuais, mídias, plano de aula e conteúdo integralmente no idioma português brasileiro, sendo vedado a entrega deles em outros idiomas;
- 2.13.6. Após o processo de homologação, deverá ser definida uma Operação Assistida de 90 dias para ajustes e correções necessárias visando validar e atestar a entrega total dos serviços contratados, com acompanhamento pela equipe multidisciplinar da Contratante;

- 2.13.7. A equipe multidisciplinar da Contratante deverá apresentar relatório final à Diretoria após encerramento das etapas de homologação e Operação Assistida, atestando a entrega de todos os serviços contratados;
- 2.13.8. A solução deverá fornecer Dashboards e relatórios para acompanhamento da disponibilidade dos serviços, módulos contratados e integrações;
- 2.13.9. A solução deverá ser totalmente aderente e compatível com os principais navegadores do mercado em suas versões estáveis, sem necessidade de instalação de emuladores, terminais ou clientes;
- 2.13.10. A Contratada deverá ser responsável pelo Backup e Restore dos dados da Solução, garantindo a guarda e versionamento dos backups em mídias criptografadas que impeçam a sua utilização por pessoas não autorizadas;
- 2.13.11. A Contratada deverá fornecer o Backup dos dados em até 24 horas no formato especificado na solicitação, respeitando as regras de privacidade dos dados impostas pela LGPD e acordos de confidencialidade preestabelecidos;
- 2.13.12. A solução deverá fornecer um módulo para a busca, pesquisa e visualização de relatórios de auditoria que permite auditar todas as ações dos usuários durante a utilização da Solução Contratada, desde login, ações, utilização e logoff, apresentando relatórios com todos dados de rastreabilidade e log de ações em sistema, devidamente associado ao usuário, ações realizadas, data e hora dos eventos;

2.14. **Atualizações e Melhorias**

- 2.14.1. Todas as atualizações, correções de segurança e melhorias na plataforma deverão ser disponibilizadas sem custo adicional, garantindo acesso contínuo às versões mais recentes sem cobrança extra;
- 2.14.2. Todos os patches e atualizações de segurança deverão ser aplicáveis sem necessidade de aquisição de novos planos ou licenças;
- 2.14.3. Qualquer otimização que aumente a eficiência ou a confiabilidade da solução deverá estar disponível para todos os clientes;
- 2.14.4. A evolução da plataforma ou solução, incluindo novas funcionalidades, ferramentas de análise e integração com canais adicionais, deverá ser disponibilizada para os clientes sem custos adicionais;
- 2.14.5. O fornecedor da solução deverá garantir um cronograma regular de atualizações, documentando mudanças e garantindo que a aplicação das novas versões seja feita sem impacto na operação;

2.15. **Sistema de Gestão da Qualidade**

- 2.15.1. A solução deverá oferecer uma ferramenta para gestão de qualidade do atendimento;
- 2.15.2. A solução deverá permitir a seleção da interação a ser monitorada baseada em condicionais;
- 2.15.3. A solução deverá permitir a integração com a solução de contact center e gravação;
- 2.15.4. A solução deverá permitir a reprodução das interações com facilidades padrão de dispositivos de reprodução;
- 2.15.5. A solução deverá permitir a reprodução das interações com facilidades IA com identificação e reprodução por TAG's;
- 2.15.6. A solução deverá oferecer acesso via interface web unificada com o formulário de avaliação;

- 2.15.7. A solução deverá permitir a avaliação de gravações de interações através de formulários personalizados;
- 2.15.8. A solução deverá permitir encaminhar para monitoria possíveis falhas de processo indicadas pela IA;
- 2.15.9. A solução deverá permitir o preenchimento automático de formulários de avaliação;

2.16. Omnichannel

- 2.16.1. A solução deverá permitir tratar diferentes mídias de atendimento escolhidas pelo cliente;
- 2.16.2. A solução deverá utilizar um motor de roteamento único para todas as mídias;
- 2.16.3. A solução deverá permitir decisões de roteamento baseadas em skill, estatísticas de atendimento e atributos a partir do contato realizado;
- 2.16.4. A solução deverá permitir o roteamento interno manual de atendimento;
- 2.16.5. A solução deverá permitir a integração com outros sistemas da BBTS;
- 2.16.6. A solução deverá permitir a integração de novas mídias sociais e roteamento pelo motor inteligente unificado;
- 2.16.7. A solução deverá oferecer APIs abertas para criação de fila universal com o Contact Center do fornecedor e soluções de terceiros;
- 2.16.8. A solução deverá permitir o armazenamento de dados relevantes das interações do cliente;
- 2.16.9. A solução deverá mantê-la sala ativa por no mínimo 24 horas;
- 2.16.10. A solução deverá permitir a identificação do atendimento, deixando claro para o cliente quem está atendendo (bot ou operador);
- 2.16.11. A solução deverá garantir a rastreabilidade do atendimento com ID única para a interação;
- 2.16.12. A solução deverá oferecer chat ao vivo;
- 2.16.13. A solução deverá permitir chat em tempo real, permitindo que os clientes interajam com agentes via chat no site ou aplicativo da empresa;
- 2.16.14. A solução deverá permitir integração de chatbot's de voz e texto para responder perguntas comuns e resolver questões simples automaticamente;
- 2.16.15. A solução deverá oferecer integração de e-mails na plataforma;
- 2.16.16. A solução deverá permitir integração de e-mails na plataforma, permitindo que os agentes gerenciem e respondam a consultas por e-mail de maneira eficiente;
- 2.16.17. A solução deverá permitir respostas automáticas para perguntas frequentes e notificações de status;
- 2.16.18. A solução deverá possuir ferramentas para monitorar e responder a menções e comentários nas redes sociais;
- 2.16.19. A solução deverá oferecer comunicação por SMS;
- 2.16.20. A solução deverá permitir comunicação por SMS, permitindo envio e recebimento de mensagens de texto para notificações, atualizações ou suporte ao cliente;
- 2.16.21. A solução deverá permitir a implementação de chatbots e voicebots com disponibilidade 24 x 7, aumentando a eficiência, disponibilidade e reduzindo custos;
- 2.16.22. Os chatbots e voicebots deverão ter a capacidade de responder a perguntas frequentes dos clientes sobre o motivo do contato, negociações e interações com o CRM da BBTS;
- 2.16.23. Os chatbots e voicebots deverão ter a capacidade de automatizar tarefas, ajudando os clientes a completarem tarefas como emissão de boletos e informações sobre negociações;

- 2.16.24. Os chatbots e voicebots deverão ter a capacidade de identificar o usuário e direcioná-lo para o agente ou departamento mais apropriado com base em suas necessidades específicas;
- 2.16.25. Os chatbots e voicebots deverão ter a capacidade de coletar informações preliminares antes de transferir a chamada para um agente humano, ajudando a priorizar o atendimento;
- 2.16.26. Os chatbots e voicebots deverão utilizar tecnologia de NLP para entender e processar a linguagem natural, permitindo que os clientes se comuniquem de forma mais fluida e intuitiva;
- 2.16.27. Os chatbots e voicebots deverão ter a capacidade de aprendizado contínuo com as interações para melhorar a precisão e a relevância das respostas ao longo do tempo;
- 2.16.28. Os chatbots e voicebots deverão ter a capacidade de realizar chamadas para coletar feedback dos clientes sobre atendimentos e serviços prestados;
- 2.16.29. Os chatbots e voicebots deverão ter a capacidade de conduzir pesquisas automatizadas após interações com o atendimento ao cliente;
- 2.16.30. Os chatbots e voicebots deverão ter a capacidade de integração com Inteligência Artificial para melhorar as interações e proporcionar uma experiência mais personalizada aos clientes;

- 2.16.31. A solução deverá ter a capacidade de identificar o usuário e direcioná-lo para o agente ou departamento mais apropriado com base em suas necessidades específicas;
- 2.16.32. A solução deverá ter a capacidade de coletar informações preliminares antes de transferir a chamada para um agente humano, ajudando a priorizar o atendimento;
- 2.16.33. A solução deverá utilizar tecnologia de NLP para entender e processar a linguagem natural, permitindo que os clientes se comuniquem de forma mais fluida e intuitiva;
- 2.16.34. A solução deverá ter a capacidade de aprendizado contínuo com as interações para melhorar a precisão e a relevância das respostas ao longo do tempo;
- 2.16.35. A solução deverá ter a capacidade de realizar chamadas para coletar feedback dos clientes sobre atendimentos e serviços prestados;
- 2.16.36. A solução deverá ter a capacidade de conduzir pesquisas automatizadas após interações com o atendimento ao cliente;
- 2.16.37. A solução deverá ter a capacidade de integração com Inteligência Artificial para melhorar as interações e proporcionar uma experiência mais personalizada aos clientes;

2.17. **Sistemas de Análise de Texto e Fala**

- 2.17.1. A solução deverá oferecer serviço de Analytics compatível com o idioma português brasileiro;
- 2.17.2. A solução deverá oferecer funcionalidades de sumarização, classificação/categorização, clustering ou agrupamento;
- 2.17.3. A solução deverá permitir a visualização da incidência de termos e/ou categorias mais citados em formato de lista, nuvem ou árvore de palavras e mapa mental;
- 2.17.4. A solução deverá permitir a análise semântica do contexto da interação;
- 2.17.5. A solução deverá permitir a busca preditiva por palavra-chave e/ou frases;
- 2.17.6. A solução deverá permitir a busca avançada semelhante às consultas SQL;
- 2.17.7. A solução deverá permitir o processamento de dados brutos não estruturados;
- 2.17.8. A solução deverá permitir a identificação e tratamento de redundâncias e ambiguidades;
- 2.17.9. A solução deverá permitir a detecção de delimitadores textuais e criação de estrutura de análise semântica e sintática;

- 2.17.10. A solução deverá permitir a identificação e análise de recursos linguísticos e figuras de linguagem;
- 2.17.11. A solução deverá oferecer modelos de análise nativos para identificar padrões e tomar decisões;
- 2.17.12. A solução deverá oferecer mecanismos de pesquisas personalizados sem a restrição de um dicionário de palavras pré-definido;
- 2.17.13. A solução deverá permitir a análise detalhada das categorias criadas automaticamente ou pelo usuário;
- 2.17.14. A solução deverá permitir a criação e ranking automática de indicadores (KPIs) para cada categoria ou conjunto de resultados;
- 2.17.15. A solução deverá permitir a análise das principais métricas de negócios;
- 2.17.16. A solução deverá permitir a detecção de frases faladas, frases ofensivas e oportunidades;
- 2.17.17. A solução deverá permitir a sugestão automática de agrupamentos de termos e frases;
- 2.17.18. A solução deverá permitir a reprodução e análise imediata das interações retornadas pela ferramenta de busca;
- 2.17.19. A solução deverá permitir a transcrição e análise integral do teor de todas as chamadas CPC e Recados processadas e demais chamadas por demanda;
- 2.17.20. A solução deverá permitir a identificação e sugestão de alteração de transcrições equivocadas;
- 2.17.21. A solução deverá permitir a análise de sentimento das interações;
- 2.17.22. A solução deverá permitir a visualização da transcrição da interação sincronizada com a reprodução;
- 2.17.23. A solução deverá permitir a extração das interações de texto e análises realizadas pela ferramenta;
- 2.17.24. A solução deverá permitir a identificação e segmentação de contatos e motivos repetidos;
- 2.17.25. A solução deverá permitir a geração de análises para identificar atendentes com baixo rendimento e sugerir aprimoramento;
- 2.17.26. A solução deverá oferecer dicionários de palavras e caracteres para processamento e entendimento em contextos de frases;
- 2.17.27. A solução deverá permitir a inserção de novas palavras e caracteres às bases dos dicionários;
- 2.17.28. A solução deverá permitir a análise em tempo real do atendimento ao usuário e fornecimento de orientações ao atendente;
- 2.17.29. A solução deverá permitir a análise de sentimentos e emoções no processamento do áudio;
- 2.17.30. A solução deverá permitir a integração direta com operadoras de telefonia escolhidas pelo contratante, garantindo flexibilidade no encaminhamento das chamadas e personalização conforme regras de negócio.

2.18. Telefonia

2.18.1. Integração com Troncos SIP e Operadoras

2.18.1.1. Suporte a Troncos SIP

2.18.1.2. Permitir configuração de troncos SIP externos para conexão com operadoras VoIP do contratante.

2.18.1.3. Suporte à autenticação por IP (IP-Based Authentication) e credenciais SIP (usuário/senha).

2.18.2. Compatibilidade com Infraestruturas Híbridas

- 2.18.2.1. Suporte à conexão com operadoras PSTN via Gateways VoIP/SIP para SS7/TDM, garantindo interoperabilidade com redes legadas.
- 2.18.2.2. Possibilidade de integração com SBCs (Session Border Controllers) do contratante para controle de chamadas, NAT traversal e segurança.
- 2.18.3. Suporte a Codecs Padrão
 - 2.18.3.1. Compatibilidade com G.711 (A-law e μ -law), G.729, Opus e G.722, garantindo interoperabilidade e qualidade de áudio.
- 2.18.4. Registro e Monitoramento
 - 2.18.4.1. Exibição do status dos troncos SIP, com métricas como tempo médio de estabelecimento de chamada (PDD), perda de pacotes e falhas.
 - 2.18.4.2. Logs detalhados de chamadas e eventos SIP disponíveis para troubleshooting.
- 2.18.5. Configuração de Roteamento de Chamadas
 - 2.18.5.1. Regras de Roteamento Personalizadas
 - 2.18.5.2. Possibilidade de criar regras de roteamento por prefixo de destino, horário de funcionamento, custo por operadora e contingência (failover automático).
 - 2.18.5.3. Suporte a Least Cost Routing (LCR) para seleção automática da operadora mais barata para cada destino.
 - 2.18.5.4. Capacidade de configurar fallback para uma operadora secundária em caso de falha da principal.
- 2.18.6. Suporte a Classes de Chamadas
 - 2.18.6.1. Deve permitir a categorização de chamadas em diferentes classes, com regras de roteamento e permissões específicas para cada uma:
 - 2.18.6.2. Local (ligações dentro da mesma área de tarifação)
 - 2.18.6.3. Celular (chamadas para números móveis nacionais)
 - 2.18.6.4. Interurbano Nacional (ligações de longa distância dentro do país)
 - 2.18.6.5. Interurbano Internacional (ligações internacionais)
 - 2.18.6.6. Administração granular de permissões, permitindo definir quais usuários ou filas podem realizar chamadas de cada classe.
 - 2.18.6.7. Integração com perfis de usuários para aplicação de restrições baseadas em hierarquia, centro de custos ou política interna.
- 2.18.7. Suporte a Caller ID e Manipulação de Numeração
 - 2.18.7.1. Capacidade de manipular Calling Line Identification (CLI) para personalização do número exibido ao destinatário.
 - 2.18.7.2. Suporte a regras de mascaramento de números e conformidade com regulamentos de operadoras.
- 2.19. A solução de CCaaS deve garantir suporte a um alto volume de chamadas simultâneas e um mínimo de CPS compatível com discadores de alta performance, garantindo escalabilidade para operações de contact center de grande porte.
 - 2.19.1. Requisitos de Performance
 - 2.19.1.1 Capacidade Mínima de Chamadas Por Segundo (CPS)
 - 2.19.1.2 A solução deve suportar um mínimo de 100 CPS por instância, com possibilidade de escalonamento para 110+ CPS conforme necessidade do contratante.
 - 2.19.1.3 Deve haver suporte a aumento dinâmico de CPS conforme a demanda da operação, garantindo estabilidade durante picos de tráfego.
 - 2.19.2. Suporte a Alta Concorrência
 - 2.19.2.1 Capacidade para suportar mínimo de 5.000 chamadas simultâneas por instância, podendo ser distribuídas entre múltiplos servidores ou clusters.
 - 2.19.2.2 Balanceamento de carga automático entre múltiplos servidores SIP para distribuição eficiente do tráfego.
 - 2.19.3. Otimização para Discadores Preditivos e Progressivos

- 2.19.3.1 Compatibilidade com discadores de alta performance, como os da Talkdesk, Genesys, Five9 e Avaya, garantindo latência mínima na discagem.
- 2.19.3.2 Suporte a tuning de timers SIP, minimizando atrasos e otimizando o tempo de resposta em chamadas outbound.
- 2.19.4. Baixa Latência no Estabelecimento de Chamadas
 - 2.19.4.1. Tempo médio de Post Dial Delay (PDD) inferior a 2 segundos, garantindo eficiência na conectividade com as operadoras.
 - 2.19.4.2 Resposta SIP rápida, com tempos médios de SIP INVITE < 100ms para garantir menor tempo de conexão.
- 2.19.5. Escalabilidade e Tolerância a Falhas
 - 2.19.5.1 Arquitetura Escalável
 - 2.19.5.2 O sistema deve permitir horizontal scaling, adicionando novos servidores SIP conforme aumento da demanda.
 - 2.19.5.3 Suporte a load balancing de SIP proxies, distribuindo chamadas entre múltiplas instâncias para evitar sobrecarga.
- 2.19.6. Alta Disponibilidade e Failover Automático
 - 2.19.6.1. Deve haver mecanismos de failover para roteamento de chamadas em caso de falha de um servidor SIP.
 - 2.19.6.2. Integração com balanceadores de carga para otimização do tráfego SIP.
- 2.20. A solução de CCaaS deve ser capaz de lidar com um volume elevado de chamadas por minuto (CPM), garantindo que o sistema esteja preparado para picos de tráfego e oferecendo alta disponibilidade e desempenho. O contratado deve garantir que a plataforma consiga atender aos seguintes requisitos mínimos de volumetria de chamadas.
 - 2.20.1. Requisitos de Volumetria de Chamadas
 - 2.20.1.1. Capacidade Mínima de Chamadas por Segundo (CPS)
 - 2.20.1.2. A solução deve suportar no mínimo 100 chamadas por segundo (CPS) por instância de servidor, com escalabilidade horizontal para suportar volumes maiores conforme a demanda.
 - 2.20.2. Gerenciamento de Picos de Volumetria:
 - 2.20.2.1. Em momentos de picos de chamadas, a solução deve ser capaz de se autoajustar e distribuir o tráfego de chamadas de forma inteligente, evitando congestionamento e falhas no serviço.
 - 2.20.2.2. A solução deve garantir que não haja queda de chamadas ou falhas de conexão devido ao excesso de volumetria durante picos de alta demanda, mantendo 100% de conectividade e qualidade.
 - 2.20.3. Escalabilidade Dinâmica e Elasticidade
 - 2.20.3.1. Escalabilidade Automática
 - 2.20.3.2. A plataforma deve permitir a escalabilidade automática para suportar aumentos repentinos no volume de chamadas, de forma transparente para o usuário.
 - 2.20.4. Resiliência e Tolerância a Falhas
 - 2.20.4.1. O contratado deve garantir que o sistema seja resiliente a falhas, implementando múltiplos servidores de backup para garantir continuidade no serviço durante picos ou falhas.
 - 2.20.4.2. A solução deve ser capaz de realizar failover em menos de 1 segundo em caso de falha de servidor ou instância, sem interrupção do tráfego de chamadas.
 - 2.20.5. Garantias de Performance Durante Picos de Chamadas
 - 2.20.5.1. Latência Mínima e Alta Taxa de Conectividade:
 - 2.20.5.2. A solução deve garantir que durante picos de chamadas, a latência média para estabelecimento de chamadas não ultrapasse 2 segundos, e o tempo de conexão entre troncos SIP e terminais de agente deve ser mantido dentro de padrões de qualidade.
 - 2.20.5.3. O tempo de Post Dial Delay (PDD) deve ser mantido abaixo de 3 segundos para chamadas originadas de discadores preditivos e progressivos.

2.20.6. Monitoramento de Performance em Tempo Real:

- 2.20.6.1. Deve haver monitoramento contínuo de chamadas por minuto (CPM) em tempo real, com alertas para qualquer anomalia de tráfego que possa afetar o desempenho ou qualidade do serviço.
- 2.20.6.2. O contratado deve fornecer relatórios detalhados de volumetria de chamadas, incluindo estatísticas de CPM por intervalo de tempo, para que o contratante tenha visibilidade sobre os padrões de uso e possa tomar decisões informadas.



3. Subcontratação:

- 3.1. Será admitida a subcontratação parcial do objeto do contrato aos itens referentes aos datacenters como: Rack Colocation e Golden Jumper.



4. Condições de Entrega:ⁱ

- 4.1. A disponibilização das licenças de software e do ambiente em nuvem deverá ser realizada em até 30 dias a partir do início da vigência do contrato, em horário comercial, mediante prévio entendimento e alinhamento com o fiscal do serviço da BB Tecnologia e Serviços;
- 4.2. Variações nas curvas de demanda de Contact Center são consideradas situações normais. Durante a vigência do contrato, é esperado que as quantidades de licenças tenham ajustes para a dinâmica de atendimento. Tais variações, por si só, não configuram motivo para reequilíbrio econômico-financeiro do contrato, tampouco justificam solicitação de abono dos níveis de serviço (SLA) pactuados, inclusive no que se refere ao acionamento ou desativação de licenças de CCaaS.
- 4.3. Alterações na necessidade de licenças CCaaS deverão ser comunicadas pelo CONTRATANTE com antecedência suficiente, permitindo a CONTRATADA adequar sua estrutura de prestação de serviços e realizar os ajustes necessários na contratação ou liberação de licenças.
- 4.4. A quantidade de licenças informada pelo CONTRATANTE é estimativa, não havendo obrigatoriedade de licenças, sejam inbound, outbound, digitais ou administrativas. É responsabilidade exclusiva da CONTRATADA ajustar as licenças CCaaS conforme as curvas de distribuição ou alterações programadas de volumetria comunicadas pelo CONTRATANTE.
- 4.5. Durante a fase de implementação, a CONTRATADA deverá realizar a passagem de conhecimento, com as seguintes orientações:
 - 4.5.1. Garantir a autonomia operacional e gerencial da contratante na utilização da solução de CCaaS, mediante a transferência formal de conhecimento, incluindo treinamento teórico e prático, entrega de documentação e apoio na formação de multiplicadores internos;
 - 4.5.2. Disponibilizar treinamento técnico para equipes responsáveis pela administração da plataforma, incluindo criação de usuários, configuração de filas, regras de roteamento, relatórios customizados e integração com outros sistemas;
 - 4.5.3. Oferecer treinamento prático sobre o uso do sistema para operadores, supervisores e gerentes;
 - 4.5.4. Mostrar as funcionalidades da solução, incluindo login, atendimento, pausa, relatórios, dashboards, campanhas, gestão de filas, acompanhamento de SLAs e indicadores de produtividade.

- 4.6. Todo o trâmite de entrega das licenças e do ambiente deve ser alinhado com o fiscal do serviço e formalizado por meio do e-mail: produtos.gecob@bbts.com.br;
- 4.7. Os detalhes de aceite dos ativos e softwares estão previstos no item “Condições de Aceite”.

Prazos de fornecimento ou execução dos serviços	<ul style="list-style-type: none"> • A integração da solução com o ambiente do Contratante em até 15 (quinze) dias após a assinatura do contrato. O prazo poderá ser estendido caso haja alguma pendência do Contratante para que seja feita a integração. • Disponibilidade da solução em até 5 (cinco) dias corridos, após a integração com o ambiente do Contratante; • Passagem de conhecimento da solução em até 30 (trinta) dias corridos após a integração realizada;
Horário prestação dos serviços de suporte técnico	24h de segunda a domingo
Local da prestação de suporte técnico	A prestação do suporte técnico e do serviço de manutenção deverão ser executados remotamente. Caso seja necessária a execução dos serviços de forma presencial, deverão ser executados no seguinte endereço: Av. Santos Dumont, 6061, Porão - Lauro de Freitas - BA - CEP: 42.712-740.

5. Informações de Faturamento:

CNPJ de faturamento: 42.318.949/0077-82
 Endereço de faturamento: Avenida Santos Dumont, 6061, Bairro Porão, Lauro de Freitas/BA, CEP: 42.712-740.
 Inscrição Estadual: Isento
 Inscrição Municipal: 100.467/34

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

- 6.1. Os serviços em nuvem deverão funcionar em regime 24x7x365 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana e trezentos e sessenta e cinco dias por ano), com disponibilidade de 99,8%;
- 6.2. 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 à 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, submetidos à aprovação da CONTRATANTE;
- 6.5. A BBTS, por seus próprios critérios, poderá solicitar ambientes de testes, homologação e de produção;
- 6.6. A CONTRATADA deverá instalar, implementar e configurar a solução remotamente ou presencialmente. Caso seja feito de forma presencial, todo o custo relativo aos profissionais da CONTRATADA, inclusive de hospedagem e deslocamento, será de responsabilidade da CONTRATADA;
- 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, descrito no item 2.5, 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:
- 6.11. Análise preliminar da topologia e operação atual da rede IP Multisserviços da CONTRATANTE com vistas a seu aproveitamento na solução ofertada;
- 6.12. Completa instalação e configuração, e ajustes de toda a solução ofertada;
- 6.13. 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;
- 6.14. Acompanhamento e homologação do ambiente de produção;
- 6.15. 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;
- 6.16. 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;
- 6.17. Os trabalhos serão coordenados e acompanhados pelos analistas e técnicos da CONTRATANTE, devendo haver repasse de conhecimento durante a execução dos serviços;
- 6.18. 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;
- 6.19. O gerente de projetos da CONTRATADA deverá orquestrar e estar presente nas reuniões obrigatórias;
- 6.20. 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;
- 6.21. São atividades previstas pelo gerente de projetos, porém não limitadas a elas:
- 6.22. Alinhar os objetivos, escopo e entregáveis do Projeto;
- 6.23. Definir a Matriz de Responsabilidades;
- 6.24. Elaborar cronograma que permita o acompanhamento da evolução do serviço;
- 6.25. Conduzir a definição do Plano de Comunicação;
- 6.26. Alinhar outras abordagens: como Premissas, Exclusões e Restrições;

- 6.27. Definir a periodicidade das reuniões obrigatórias e técnicas do Projeto;
- 6.28. Alocar os recursos envolvidos na implementação pela CONTRATADA;
- 6.29. Coordenar todas as estratégias desde o planejamento da migração até o encerramento do projeto;
- 6.30. O Encerramento do Projeto se dará com o aceite final pela BB Tecnologia e Serviços de acordo com as condições destas especificações técnicas;
- 6.31. 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;
- 6.32. O entregável é o Desenho da Solução Implementada;
- 6.33. Os procedimentos relativos à conferência de todos os itens que compõem A solução, bem como a instalação, testes e ativação serão acompanhados por funcionários designados pela CONTRATANTE;
- 6.34. A solução deverá se integrar com a ferramenta de CRM da CONTRATANTE. O custo de integração, no que diz respeito às atividades de responsabilidade da CONTRATADA, deverá estar contemplado no preço de venda da solução.



7. Condições de Aceite:

- 7.1. A solução em nuvem deverá passar por testes de carga e de latência por parte da BBTS, o que será determinante para o aceite. Deverá ser avaliada quanto à latência entre cliente e aplicação, que não deverá ser superior a 1s, sendo idealmente inferior a 500 ms;
- 7.2. A BBTS irá realizar os seguintes aceites: o primeiro após a disponibilização do CCaaS e o processo de homologação descrito no item 9 deste documento, o segundo após o processo completo de implementação e passagem de conhecimento descrita no item 2.5 e os atestes mensais condicionantes aos pagamentos recorrentes do serviço de operação assistida;
- 7.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar o ambiente do CCaaS aos representantes da BBTS e realizar a sua homologação em até 60 (sessenta) dias corridos, conforme os itens 5 (Condições de Entrega) e 10 (Homologação) e respeitar as seguintes condições:
 - 7.3.1. Caso a CONTRATADA não realize a entrega homologação dentro do prazo estipulado, sem justificativa plausível, poderá ser aplicada sanções previstas no item 11 (Multas).
 - 7.3.1.1. A BBTS disporá de um período de até 20 (vinte) dias corridos para avaliação das quantidades, validação e correspondência aos itens entregues conforme discriminados no contrato.
 - 7.3.2. Caso seja verificado que as especificações contratadas/pactuadas não atendem ou a solução não esteja em perfeito funcionamento, poderá a BBTS rejeitá-los, integralmente ou em parte, obrigando-se a CONTRATADA a providenciar a reparação do ambiente ou módulo não aceito no prazo de até 30 (trinta) dias corridos:
 - 7.3.2.1. A BBTS, após a conclusão dessa entrega, disporá de um novo período, de até 10 (dez) dias corridos, para reavaliação do ambiente ou módulo e sua correspondência às exigências discriminadas no contrato.

- 7.3.3. Caso sejam satisfeitas todas as condições, a BBTS, por meio do Fiscal de Serviços, emitirá o respectivo “Aceite de Recebimento do Ambiente de CCaaS e sua Homologação”, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis;
- 7.3.4. O aceite será realizado pelo Fiscal do Serviço através de e-mail com título “Aceite de Recebimento do Ambiente de CCaaS e sua Homologação – Contrato DGCO <número do contrato>”, a ser enviado para a CONTRATADA e contendo o texto:
- 7.3.4.1. *“A BB Tecnologia e Serviços (BBTS) confirma a entrega e atesta o aceite do recebimento do Ambiente de CCaaS e sua Homologação referentes ao contrato DGCO <número do contrato>, com a empresa <discriminar empresa>, de acordo com os quantitativos e especificações contratadas.”;*
- 7.3.5. Caso não sejam satisfeitas as condições, a BBTS, poderá por meio do Fiscal de Serviços, aplicar as sanções previstas no item 11 (Multas);
- 7.3.6. O aceite descrito nesse tópico é a condição para realização do pagamento da primeira parte do contrato. E os detalhes estão descritos no item 10 (Condições de pagamento);
- 7.4. A CONTRATADA deverá realizar toda a implementação descrita no item 2.5 em até 60 (sessenta) dias corridos após o aceite do recebimento do ambiente de CCaaS e sua homologação.
- 7.4.1. Caso a CONTRATADA não realize a entrega dentro do prazo estipulado, sem justificativa plausível, poderá ser aplicada multa conforme previsto no item 11 (Multas);
- 7.4.2. O aceite da implementação será o resultado das avaliações técnicas sobre a implementação em si, do aceite de entrega de todos os documentos (entregáveis), além do aceite da realização das sessões de passagem de conhecimento (validação de que todas as sessões foram realizadas);
- 7.4.3. Caso sejam satisfeitas todas as condições, a BBTS, por meio do Fiscal de Serviços, emitirá o respectivo “Aceite da Implementação”, no prazo máximo de 20 (vinte) dias corridos após a entrega dos entregáveis descritos no item 6;
- 7.4.4. O aceite da implementação será realizado pelo Fiscal do Serviço através de e-mail com título “Aceite da Implementação do Contrato DGCO <número do contrato>”, a ser enviado para a CONTRATADA e contendo o texto:
- “A BB Tecnologia e Serviços (BBTS) confirma o ACEITE DA IMPLEMENTAÇÃO, onde atesta a execução da implementação, valida o recebimento todos os entregáveis previstos, além disso, confirma a realização de todas as sessões de passagem de conhecimento referentes ao contrato DGCO <número do contrato>, com a empresa <discriminar empresa>, de acordo com as condições previstas em contrato firmado.”;*
- 7.4.5. Caso não sejam satisfeitas todas as condições, onde a CONTRATADA não cumpriu o prazo de 12 (doze) meses para a implementação, a BBTS por meio do Fiscal de Serviços, poderá aplicar as devidas glosas de acordo com as condições de multa (item 12);
- 7.4.6. Em caso de atrasos nas fases de implementação por responsabilidade da BBTS, o aceite poderá ser parcial, garantindo assim o pagamento à contratada proporcional ao % dos serviços concluídos até o momento.



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

- 8.1. Todos os ativos e licenças deverão possuir garantia, por período de 36 (trinta e seis) meses, contada a partir da data da implementação, compreende atualização, manutenção e suporte técnico, que consiste em: Evolução/upgrade do produto, repassando à BBTS quaisquer atualização, melhoria ou correção introduzida nos produtos que compõem a solução, bem como a catalogação de novas versões (releases), que contenham, além de outras, as funções dos produtos em questão;
- 8.2. Manutenção da solução, assim entendida a correção de erros de funcionamento ou desempenho inconsistente com as especificações técnicas dos produtos;
- 8.3. Atuação na resolução de problemas de atualização da solução, upgrade, salvamento e restauração;
- 8.4. Fornecimento de qualquer informação relativa ao funcionamento da solução, dirimindo as dúvidas ou problemas operacionais na sua utilização;
- 8.5. Assegurar a total disponibilidade e manter a solução em perfeitas condições de uso;
- 8.6. Em caso de alteração de versão de quaisquer softwares fornecidos na solução integrada que implique em deformação ou inabilitação das funcionalidades, o proponente executará as alterações necessárias ao atendimento dos requisitos descritos neste documento, sem qualquer custo adicional para a BBTS;
- 8.7. A BBTS 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;
- 8.8. O proponente concederá à BBTS, durante o período de sua vigência, garantia integral “on-site” e/ou remoto, que deve contemplar o atendimento no formato 24x7x4, compreendendo resposta do fornecedor em até 04 (quatro) horas; disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias da semana, inclusive com atendimentos nos feriados, a contar da data da implementação, da solução, contra qualquer defeito que a solução venha a apresentar, mesmo após ocorrida sua aceitação/aprovação pela BBTS, observadas as condições a seguir:
- 8.9. A garantia “on-site” indicada no item anterior será acionada em casos que não forem possíveis a resolução de forma remota;
- 8.10. Deverá ser efetuada manutenção corretiva sempre que a solução apresentar falhas que impeçam o seu funcionamento normal e/ou requeiram a intervenção de técnico especializado;
- 8.11. As manutenções corretivas serão de responsabilidade do proponente, sem custos adicionais à BBTS;
- 8.12. O proponente deve garantir à BBTS o pleno acesso ao site do fabricante do produto, com direito a consultar quaisquer bases de dados disponíveis para usuários, e efetuar downloads das atualizações do software, de listas e informações de threat intelligence ou documentação do software que compõem a solução;

- 8.13. O proponente deverá fornecer quaisquer atualizações e/ou correções de software em até 48 (quarenta e oito) horas após sua disponibilidade no mercado, ficando a critério da BBTS a implantação da atualização.

▶ 9. Homologação:

- 9.1. Ao LICITANTE classificado em primeiro lugar a BBTS exigirá homologação, que consiste na comprovação das funcionalidades descritas nas Especificações do objeto deste edital, e que consistirá em:
- 9.2. Instalação, configuração e parametrização dos componentes da solução suficientes para o atendimento das Especificações do item 2 deste Edital;
- 9.3. A BBTS acompanhará os especialistas disponibilizados pelo LICITANTE;
- 9.4. Breve descrição do caderno de teste;
- 9.5. A verificação de conformidade às características estabelecidas neste edital e realização de testes e/ou cenários passará por todos os itens da especificação descritas no Anexo II - A - CADERNOS DE TESTES;
- 9.6. A homologação será analisada por equipe técnica da BBTS com o objetivo de aferir a adequação da solução ofertada às Especificações Básicas do item 2;
- 9.7. A BBTS poderá rejeitar a homologação, independentemente da informação contida na proposta, caso os testes de homologação não sejam capazes de cumprir às especificações exigidas;
- 9.8. A disponibilização da solução em nuvem, necessária à homologação, deve ocorrer em até 30 (trinta) dias corridos contados a partir da solicitação formal do BBTS;
- 9.9. Após a disponibilização da solução e a sua devida configuração, o LICITANTE terá até 3 (três) meses para comprovar o funcionamento e atendimento à especificação técnica;
- 9.10. No caso de não atendimento de algum item deste edital, o LICITANTE terá um único prazo de até 5 (cinco) dias úteis para regularizar e comprovar o funcionamento ou a documentação exigida;
- 9.11. A homologação será realizada nas dependências da BBTS – Av. Santos Dumont, 6061, Porão - Lauro de Freitas – BA - CEP: 42.712-740;
- 9.12. A homologação da solução ofertada deve ser realizada sem custo para a BBTS;
- 9.13. O LICITANTE que for reprovado na homologação não terá direito a qualquer indenização;
- 9.14. Será emitido um relatório descrevendo os exames realizados e contendo a aprovação ou não da homologação.



10. Condições de Pagamento:ⁱⁱ

- 10.1. O pagamento será creditado, mensalmente em conta corrente mantida preferencialmente no Banco do Brasil S.A., em nome da CONTRATADA, em até 30 dias corridos a contar da data de emissão da Nota fiscal, acompanhada do Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica, relativo aos municípios em que o documento é exigido. (Deverá ser considerado como prazo de pagamento padrão 30 dias corridos a contar da data de emissão da nota fiscal).
- 10.2. A nota fiscal deverá ser entregue à CONTRATANTE, em até 5 (cinco) dias úteis subsequentes a data de sua emissão, sendo entregue até o dia 21 (vinte e um) do mês de sua emissão, acompanhada do Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica, relativo a prestação de serviços nos municípios em que o documento é exigido.
- 10.3. A BB Tecnologia e Serviços poderá utilizar plataforma digital para o processo de faturamento e recepção de notas fiscais.
- 10.4. A seguir a tabela com os itens a serem pagos mensalmente e os com pagamento único.

DESCRIÇÃO	PAGAMENTO	PRAZO
CCaaS POR SUBSCRIÇÃO/LICENÇA - OUTBOUND	MENSAL	36 MESES
CCaaS POR SUBSCRIÇÃO/LICENÇA - INBOUND		
CCaaS POR SUBSCRIÇÃO/LICENÇA - DIGITAL		
CCaaS POR SUBSCRIÇÃO/LICENÇA - ADMINISTRADOR		
CLASSIFICADORA		
SUORTE TÉCNICO		
EXTENSÃO DE TEMPO DE GRAVAÇÃO - 5 ANOS		
GESTÃO DA QUALIDADE		
OMNICHANNEL		
SPEECH ANALYTICS		
SOLUÇÃO WAF(Azure Application Gateway)		
RACK Colocation		
Golden Jumper		
IMPLEMENTAÇÃO CCaaS	ÚNICO	1º MÊS (out/25)
Serviços de Implementação Data Center(único)		

O Detalhamento de valores mensais e totais encontra-se no **Documento nº 2 - DEMONSTRATIVO DE ORÇAMENTO DE CUSTOS PARA LICENÇAS OU SUBSCRIÇÃO DE SOFTWARE** .

10.5. Cronograma de execução de pagamento

PRAZO	SERVIÇO	CONDIÇÕES DE PAGAMENTO
Em até 07 dias úteis	Reunião de kickoff	Não há
Em até 60 dias	½ Rack Colocation	Pagamento mensal por Equipamento por datacenter (até 2 x 36 x R\$ 4.927,78)
	Implantação dos roteadores das operadoras no datacenter	Pagamento único por Roteador por operadora por datacenter (até 6 x R\$ 4.000,00)

	Golden Jumper das operadoras no datacenter	Pagamento mensal por roteador por operadora por datacenter (até 6 x 36 x R\$ 500,00)
	Implementação Olos (Go live)	Pagamento único após termo de aceite da BBTS (R\$ 40.000,00)
Após Go live (mensal)	CaaS por subscrição	Pagamento mensal por acionamento por tipo de licença: - Inbound/Outbound: R\$ 436,65 - Digital: R\$ 467,44 - Administrador: R\$ 165,00
	Solução WAF	Pagamento mensal (até 36 x R\$ 5.000,00)
	Speech Analytics	Pagamento mensal por hora transcrita (até R\$ 13.000,00 mensais)

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 (Mensal)
2	0,5% sobre o valor (Mensal)

TABELA 2		
ITEM	DESCRIÇÃO DA OCORRÊNCIA	GRAU
1	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 ferramenta adequados, por ocorrência, cumulativamente não superior a 10%.	1
2	Manter funcionário sem qualificação para a execução dos serviços; por ocorrência, cumulativamente, não superior a 10%.	1
3	Recusar-se a executar serviço, sem motivo justificado; por ocorrência, limitado a uma ocorrência.	2
4	Executar serviço incompleto ou de caráter paliativo ou deixar de cumprir os prazos estabelecidos no contrato ou determinados pela fiscalização; por ocorrência, cumulativamente não superior a 10%.	1
5	Estar com um ou mais canais de acesso desligados ou fora do ar (telefone ou website para abertura de chamados de suporte), por ocorrência	2
6	Deixar de cumprir prazo da disponibilização da solução, sem justificativa aceitável, dentro do estabelecido no item dos Prazos de Fornecimento.	2
7	Deixar de prestar os serviços, ou em mal funcionamento, sem justificativa aceitável,	2
8	Deixar de disponibilizar condições necessárias à realização das implementações previstas no contrato; por ocorrência, cumulativamente, não superior a 5%.	2

12. Acordo do Nível de Serviço:

- 12.1. A solução contratada e todos os serviços decorrentes deverão garantir a disponibilidade da solução em 99,8% do tempo (equivalente a noventa minutos do mês), em regime 24x7x365;
- 12.2. O Acordo de Nível de Serviço (ANS) terá medição mensal por parte da BBTS;
- 12.3. O descumprimento do previsto no ANS poderá resultar em Glosa sem prejuízo da penalização da CONTRATADA, conforme previsto em contrato. Caso a fonte da indisponibilidade for causada pela BBTS, a CONTRATADA não terá qualquer ônus;
- 12.4. Em até 5 dias úteis após a assinatura do contrato, a Contratada entregará documento de iniciação da integração da solução com o ambiente do Contratante contendo todo o modelo e fluxo de atendimento;
- 12.5. A CONTRATADA deverá solucionar os problemas de funcionamento incorreto da suíte de software, de acordo com a classificação de criticidade a seguir e os respectivos prazos para resolução. Os descontos abaixo respeitarão o limite máximo de 20% (vinte por cento) do valor da nota fiscal/fatura mensal, estabelecido no Parágrafo Segundo, da Cláusula Vigésima Sexta:

CRITICIDADE	OCORRÊNCIA	DESCONTO
3	Indisponibilidade da solução, por hora (cumulativamente), além do tempo previsto no item 12.1 do Acordo de Nível de Serviço	5,0% sobre o valor mensal
3	Deixar de executar a manutenção corretiva emergencial (aquela que impede o funcionamento da solução) superior a 4 (quatro) horas corridas	5,0% sobre o valor mensal
2	Deixar de executar a manutenção corretiva não-emergencial (erros que não comprometam a realização de tarefas) superior a 24 (vinte e quatro) horas úteis	2,0% sobre o valor mensal
1	Não realização dos demais itens de Garantia e Assistência Técnica, Manutenção e Suporte Técnico superior a 40 (quarenta) horas úteis	1,0% sobre o valor mensal

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:ⁱⁱⁱ

- 14.1. O contrato terá vigência de 36 meses, podendo ser prorrogável até 60 meses. A vigência será contada a partir da data de sua assinatura.

15. Repactuação de preços/Reajuste:

- 15.1. O preço estipulado poderá ser reajustado 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, baseado no Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA
- 15.2. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.
- 15.3. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.
- 15.4. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

16. Matriz de Risco:^{iv}

CATEGORIA DO RISCO	DESCRIÇÃO	CONSEQUÊNCIA	ALOCÇÃO DO RISCO
Risco atinente ao Tempo da Execução	Atraso na execução do objeto contratual por culpa do Contratado.	Aumento do custo do produto e/ou do serviço.	Contratada

	Fatos retardadores ou impeditivos da execução do contrato próprios do risco ordinário da atividade empresarial ou da execução.	Aumento do custo do produto e/ou do serviço.	Contratada
	Fatos retardadores ou impeditivos da execução do contrato que não estejam na sua álea ordinária, tais como fatos do príncipe.	Aumento do custo do produto e/ou do serviço.	Contratante
Risco da Atividade Empresarial	Alteração de enquadramento tributário, em razão do resultado ou de mudança da atividade empresarial, bem como por erro do Contratado na avaliação da hipótese de incidência tributária.	Aumento ou diminuição do lucro do Contratado.	Contratada
	Variação da taxa de câmbio.	Aumento ou diminuição do custo do produto e/ou do serviço.	Contratada
	Violação de dados pessoais de TERCEIROS identificados e identificáveis por falha de segurança técnica e administrativa.	Sujeito às penalidades contratuais por infringência à Lei Geral de Proteção de Dados.	Contratada
	Violação de dados pessoais de terceiros identificados e identificáveis por descumprimento das orientações do Contratante.	Sujeito às penalidades contratuais por infringência à Lei Geral de Proteção de Dados.	Contratada
	Violação de dados pessoais de terceiros identificados e identificáveis por descumprimento das normas de proteção de dados.	Sujeito às penalidades contratuais por infringência à Lei Geral de Proteção de Dados.	Contratada
	Elevação dos custos operacionais para o desenvolvimento da atividade empresarial em geral e para a execução do objeto em particular, tais como aumento de preço de insumos, prestadores de serviço e mão de obra.	Aumento do custo do produto e/ou do serviço.	Contratante
Risco Tributário e Fiscal (Não Tributário)	Responsabilização da CONTRATANTE por recolhimento indevido em valor menor ou maior que o necessário, ou ainda de ausência de recolhimento, quando devido, sem que haja culpa da CONTRATANTE.	Débito ou crédito tributário ou fiscal (não tributário).	Contratada



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

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

- 17.1.3. Se a CONTRATADA apresentar qualquer dos índices relativos à boa situação financeira igual ou menor que 1,00 deverá comprovar possuir patrimônio líquido igual ou superior a 10% do valor de sua proposta final, 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. No mínimo 01 (um) atestado de capacidade técnica comprovando que executa/executou serviço compatível em características, quantidades e prazos ao indicado no projeto básico.



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 03 (três) dias úteis, contados da solicitação do envio, observando que a entrega do questionário respondido e suas evidências é fato determinante para a assinatura do contrato.



20. Garantia Financeira da Execução Contratual:

- 20.1. Será exigida garantia de 5% (cinco por cento) 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 à CONTRATADA relatório com estas informações, quando solicitado, cabendo à CONTRATADA entregar respectiva cópia à CONTRATANTE.
- 21.2. 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.

22. Gestão de Continuidade de Negócios (GCN):

- 22.1. A CONTRATADA deve estabelecer e manter um plano de continuidade de negócios ou de contingência para garantir a continuidade dos serviços prestados à CONTRATANTE, para que esteja preparada para lidar com interrupções inesperadas, incluindo desastres, falhas de sistema, incidentes de segurança da informação, falhas em links de comunicação ou dados, falta de redundância ou backup, entre outros.
- 22.2. A CONTRATADA deverá seguir rotinas assertivas para mitigar possíveis intervenientes que poderão impactar na operação, como:
 - 22.2.1. Redundância de Dados: Utilização de backup e replicação de dados para garantir que as informações dos clientes estejam sempre protegidas e possam ser recuperadas rapidamente em caso de falha.
 - 22.2.2. Infraestrutura Resiliente: Uso de data centers geograficamente distribuídos para minimizar riscos associados a desastres naturais ou falhas técnicas em uma localidade específica.
 - 22.2.3. Monitoramento Contínuo: Implementação de sistemas de monitoramento para garantir que quaisquer problemas sejam identificados e tratados rapidamente, minimizando interrupções.
 - 22.2.4. Testes Regulares: Execução de testes de continuidade e recuperação de desastres para assegurar que os procedimentos sejam eficazes e que os times de resposta estejam preparados.
 - 22.2.5. Planos Personalizados: Desenvolvimento de planos de continuidade personalizados, alinhados com as necessidades e expectativas dos clientes.

23. Vistoria:

Não se aplica

24. Portal do Fornecedor do Banco do Brasil

- 24.1 Como condição indispensável à formalização de instrumentos contratuais com a BB Tecnologia e Serviços S.A., a empresa a ser contratada deverá estar registrada no Portal do Fornecedor do Banco do Brasil. Assim, disponibilizamos o link para acesso e realização do cadastro: <https://fornecedor.bb.com.br/seguranca/fornecedor.html>

Segue evidência do cadastro:



The screenshot shows the 'Portal do Fornecedor' interface. At the top, there is a navigation bar with the logo and the text 'Portal do Fornecedor'. Below this, there is a search bar and a user profile icon labeled 'Plácido Soares Godoy'. The main content area is titled 'Relação de Empresas e Potenciais Fornecedores'. It contains a table with the following columns: 'Nome / Razão Social', 'Nome Fantasia', and 'CPF / CNPJ'. The table lists one entry: 'OLOS TECNOLOGIA E SISTEMAS LTDA.' with 'Nome Fantasia' 'OLOS TECNOLOGIA E SI' and 'CPF / CNPJ' '08.804.043/0001-31'. To the right of the table, there are several icons for actions like search, edit, and delete. A plus sign icon is visible at the bottom right of the table area.

Nome / Razão Social	Nome Fantasia	CPF / CNPJ
OLOS TECNOLOGIA E SISTEMAS LTDA.	OLOS TECNOLOGIA E SI	08.804.043/0001-31

DOCUMENTO Nº 2 DO CONTRATO

DEMONSTRATIVO DE ORÇAMENTO DE CUSTO

DEMONSTRATIVO DE ORÇAMENTO DE CUSTOS PARA LICENÇAS OU SUBSCRIÇÃO DE SOFTWARE

PLATAFORMA OLOS	DESCRIÇÃO	QTD. Estimada	VALOR Unitário (R\$)	VALOR TOTAL ESTIMADO
	CCaaS POR SUBSCRIÇÃO/LICENÇA - OUTBOUND/	216/mês	R\$ 436,65	R\$ 3.159.680,86
	CCaaS POR SUBSCRIÇÃO/LICENÇA - INBOUND	24/mês	R\$ 436,65	R\$ 354.559,80
	CCaaS POR SUBSCRIÇÃO/LICENÇA - DIGITAL	60/mês	R\$ 467,44	R\$ 948.903,20
	CCaaS POR SUBSCRIÇÃO/LICENÇA - ADMINISTRADOR	6/mês	R\$ 165,00	R\$ 51.480,00
	CLASSIFICADORA	1/mês	-	0
	SUORTE TÉCNICO	1/mês	-	0
	EXTENSÃO DE TEMPO DE GRAVAÇÃO - 5 ANOS	1/mês	R\$ 1.232,15	R\$ 44.357,34
	GESTÃO DA QUALIDADE	1/mês	-	0
	OMNICHANNEL	N/A	-	0
	SPEECH ANALYTICS	1300/mês	R\$ 10,00	R\$ 455.160,00
	SOLUÇÃO WAF(Azure Application Gateway)	1/mês	R\$ 5.000,00	R\$ 180.000,00
	RACK Colocation	2/mês	R\$ 4.927,78	R\$ 354.800,16
	Golden Jumper	6/mês	R\$ 500,00	R\$ 108.000,00
SUBTOTAL CUSTOS RECORRENTES (A)			R\$ 5.656.941,36	
CUSTOS ÚNICOS NA IMPLANTAÇÃO	DESCRIÇÃO	QTD.		VALOR POR MINUTO (R\$)
IMPLEMENTAÇÃO	Valor único	1	R\$ 40.000,00	R\$ 40.000,00
INSTALAÇÃO	Valor único	2	R\$ 4.000,00	R\$ 8.000,00
SUBTOTAL CUSTOS ÚNICOS (B)				R\$ 48.000,00
VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO				R\$ 5.704.941,36

DOCUMENTO Nº 3 DO CONTRATO

=====

TERMO DE HOMOLOGAÇÃO E ACEITE DOS SERVIÇOS CONTRATADAS

=====

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

Brasília, _____/_____ de 200_

CONTRATANTE

CONTRATADA

DOCUMENTO Nº 4 DO CONTRATO

MINUTA TERMO DE COMPROMISSO COM O SIGILO DA INFORMAÇÃO

UTILIZAR ESTE DOCUMENTO, NOS CASOS EM QUE OS TRABALHADORES POSSAM TER ACESSO A INFORMAÇÕES SIGILOSAS

Eu, _____, portador do documento de identidade nº _____, expedido pela _____, CPF nº _____, pelo presente Termo, assumo perante a empresa **[PRESTADORA DE SERVIÇOS]** _____ o compromisso de manutenção de sigilo sobre as informações a que tenha acesso ou conhecimento no âmbito da CONTRATANTE em razão das atividades profissionais a serem realizadas em decorrência do contrato de trabalho _____, sob pena de responsabilidade penal, civil e administrativa.

Comprometo-me a não divulgar ou comentá-las interna ou externamente e cumprir as condutas adequadas contra destruição, modificação, reprodução, divulgação e acesso indevidos, seja acidental ou intencionalmente, nos termos da Política de Segurança da Informação.

Estou ciente que este Termo refere-se a todas as informações da CONTRATANTE - dados, processos, informações, documentos e materiais - seja qual for o meio ou suporte através do qual seja materializada ou compartilhada: escrita em papel ou nos sistemas eletrônicos, falada em conversas formais e informais, disseminada nos meios de comunicação internos como reuniões, televisão etc., e que estejam protegidas por lei, como sigilo fiscal, bancário, de operações e serviços no mercado de capitais, comercial, empresarial, profissional, industrial e segredo de justiça.

Este compromisso permanece mesmo após a extinção do contrato de trabalho com a empresa prestadora de serviços.

Declaro que a CONTRATANTE tem minha permissão prévia para acesso e monitoramento do ambiente de trabalho.

Local e Data - _____, _____ de _____ de _____.

EMPRESA:

IDENTIFICAÇÃO DO CONTRATO DE TRABALHO:

NOME:

RG:

CPF:

Assinatura do Usuário

AUTORIZADO POR

NOME:

CARGO:

DOCUMENTO Nº 5 DO CONTRATO

DECLARAÇÃO DE APTIDÃO À CONTRATAÇÃO PELA BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS (PESSOA JURÍDICA)

OLOS TECNOLOGIA E SISTEMAS LTDA, inscrita no CNPJ nº 08.804.043/0001-31, por intermédio de seu (s) representante(s) legal (is) qualificado (s) neste instrumento, DECLARA, sob as penas da Lei, que:

- 1) para fins do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal, não emprega menores de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e menores de 16 (dezesesseis) anos, salvo na condição de aprendiz a partir dos 14 (quatorze) anos;
- 2) não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observado o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;
- 3) até a presente data, inexistem fatos impeditivos para a sua habilitação, estando ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;
- 4) não se encontra sancionada nos termos da Lei nº 12.846/2013;
- 5) não se encontra sob falência, recuperação judicial ou extrajudicial sem acolhimento do plano de recuperação pelo juiz, na forma do art. 52 da Lei nº 11.101/2005, ou em concordata, dissolução ou liquidação;
- 6) não está impedida de licitar e contratar com a BBTS nos termos do art. 7º do Regulamento de Licitações e Contratos disponível no site da BBTS (https://www.bbts.com.br/wp-content/uploads/2024/07/rlc_regulamento_de_licitacoes_e_contratos_2024.pdf);
- 7) se compromete a adotar, ou reforçar, todas as ações e procedimentos necessários para que as pessoas que integram as suas estruturas conheçam as leis a que estão vinculadas, ao atuarem em seu nome ou em seu benefício, para que possam cumpri-las integralmente, especialmente, na condição de fornecedor de bens e serviços para a BB Tecnologia e Serviços S.A.;
- 8) se compromete a proibir, ou reforçar a proibição de que qualquer pessoa ou organização que atue em seu nome ou em seu benefício dê, comprometa-se a dar ou ofereça suborno, assim entendido qualquer tipo de vantagem patrimonial ou extrapatrimonial, direta ou indireta, a qualquer funcionário da BB Tecnologia e Serviços S.A., nem mesmo para obter decisão favorável aos seus negócios;
- 9) se compromete a 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 funcionários da BB Tecnologia e Serviços S.A.;

- 10) se compromete a evitar que pessoa ou organização que atue em seu nome ou em seu benefício estabeleça qualquer relação de negócio com as pessoas físicas ou jurídicas, dentro de sua cadeia produtiva, que tenham sido declaradas inidôneas pela Administração Pública;
- 11) se compromete a não tentar, por qualquer meio, influir na decisão de outro participante quanto a participar ou não da referida contratação;
- 12) se compromete a apoiar e colaborar com a BB Tecnologia e Serviços S.A. em qualquer apuração de suspeita de irregularidade ou violação da lei ou dos princípios éticos refletidos nesta declaração, sempre em estrito respeito à legislação vigente;
- 13) a proposta apresentada foi elaborada de maneira independente e que o seu conteúdo, bem como a intenção de apresentá-la não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado à BB Tecnologia e Serviços S.A., discutido com ou recebido de qualquer outro participante em potencial ou de fato do presente certame, por qualquer meio ou por qualquer pessoa antes da abertura oficial das propostas;
- 14) esta empresa e seus sócios-diretores não constam em listas oficiais por infringir as regulamentações pertinentes a valores sócios-ambientais, bem como não contrata pessoas físicas ou jurídicas, dentro de sua cadeia produtiva, que constem de tais listas; e
- 15) está plenamente ciente do teor e da extensão deste documento e que detém plenos poderes e informações para firmá-lo.
- 16) se compromete a adotar, ou reforçar, todas as ações e procedimentos necessários para que as pessoas que integram as suas estruturas conheçam as leis a que estão vinculadas, ao atuarem em seu nome ou em seu benefício, para que possam cumpri-las integralmente, especialmente, na condição de fornecedor de bens e serviços para a BB Tecnologia e Serviços S.A.;
- 17) se compromete a proibir, ou reforçar a proibição de que qualquer pessoa ou organização que atue em seu nome ou em seu benefício dê, comprometa-se a dar ou ofereça suborno, assim entendido qualquer tipo de vantagem patrimonial ou extrapatrimonial, direta ou indireta, a qualquer funcionário da BB Tecnologia e Serviços S.A., nem mesmo para obter decisão favorável aos seus negócios;
- 18) se compromete a 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 funcionários da BB Tecnologia e Serviços S.A.;
- 19) se compromete a evitar que pessoa ou organização que atue em seu nome ou em seu benefício estabeleça qualquer relação de negócio com as pessoas físicas ou jurídicas, dentro de sua cadeia produtiva, que tenham sido declaradas inidôneas pela Administração Pública;
- 20) se compromete a não tentar, por qualquer meio, influir na decisão de outro participante quanto a participar ou não da referida contratação;
- 21) se compromete a apoiar e colaborar com a BB Tecnologia e Serviços S.A. em qualquer apuração de suspeita de irregularidade ou violação da lei ou dos princípios éticos refletidos nesta declaração, sempre em estrito respeito à legislação vigente;

22) a proposta apresentada foi elaborada de maneira independente e que o seu conteúdo, bem como a intenção de apresentá-la não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado à BB Tecnologia e Serviços S.A., discutido com ou recebido de qualquer outro participante em potencial ou de fato do presente certame, por qualquer meio ou por qualquer pessoa antes da abertura oficial das propostas;

23) esta empresa e seus sócios-diretores não constam em listas oficiais por infringir as regulamentações pertinentes a valores sócios-ambientais, bem como não contrata pessoas físicas ou jurídicas, dentro de sua cadeia produtiva, que constem de tais listas; e

24) está plenamente ciente do teor e da extensão deste documento e que detém plenos poderes e informações para firmá-lo.

DOCUMENTO Nº 6 DO CONTRATO

=====

QUESTIONÁRIO DE DUE DILIGENCE

=====

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

DOCUMENTO Nº 7 DO CONTRATO

CADERNO DE TESTES

Item	Área	Requisito	Procedimento de Teste	Resultado Esperado	KPIs
1	Multitenancy	Isolamento completo entre tenants com dados e URA independentes (Cobrança e BB Américas)	Criar tenants (Cobrança e BB Américas) e testar chamadas e relatórios simultâneos.	Sem vazamento de dados. Relatórios separados por tenant.	Tempo de provisionamento, % de isolamento, SLA por tenant
2	Receptivo (0800)	Cadastrar entrega da chamada recebida no 0800 através da nova ferramenta	Simular chamadas e verificar recebimento através da nova ferramenta (Testar Cobrança e BB Américas)	Ligação encaminhada para as novas URAs	Tempo de provisionamento, % de isolamento, SLA por tenant
3	URA Receptiva	Roteamento inteligente com base em tipo de serviço e regra para bloqueio de número (nrs que passam trotes)	Simular chamadas com diferentes perfis de clientes e verificar roteamento.	Cliente direcionado corretamente sem falhas. URA responde em até 2 segundos.	Tempo médio de atendimento na URA, Taxa de abandono, % de roteamento correto
4	URA Call Back	Cadastrar contato e horário para retorno de contato ao cliente	Simular cliente informando data e horário para retorno e ver se a ferramenta grava a a informação e realiza o direcionamento correto do retorno	Contato realizado na data e horário informados pelo cliente	Taxa de retorno realizado
5	Ura Ativa	URA Ativa com Identificação do cliente para Lembretes de pagamentos, Resolução de dívidas, Transferência para atendentes humanos e Feedback dos clientes (integração com PRDI)	Simular campanhas para URA e verificar roteamento	Cliente direcionado corretamente sem falhas. URA responde em até 2 segundos.	Tempo médio de atendimento na URA, Taxa de abandono, % de roteamento correto
6	URA	Transferência para operador receptivo	Usar regra para transbordo para humano e ver se a transferência ocorre corretamente	Chamada recebida pelo agente em até 2 segundos	Tempo de provisionamento, % de isolamento, SLA por tenant
7	URA	Relatório de ligações por URA	Simular ligações da URA e verificar registros	Registros dos contatos atendidos e desligados na URA, tempo médio de espera em fila, quantidade de chamadas transferidas para atendimento humano, conforme classificação das interações por categorias predefinidas, como negociação, solicitação de boleto e etc.	Registro dos dados corretos
8	Relatórios Receptivo	Geração de relatórios em tempo real e históricos por tenant.	Acessar dashboards	Relatórios completos, atualizados e exportáveis. Relatórios de opções mais acessadas na URA, filtrando por data e hora.	Tempo de geração, % de dados corretos, Satisfação do gestor

9	URA Pesquisa de satisfação	Inserção de Pesquisa Pós-Atendimento (Post Call Survey)	Simular encerramento de atendimento e verificar realização de roteiro da Pesquisa de Pós-atendimento	Ativar pesquisas de satisfação automaticamente após o atendimento.	Taxa de realização e registro dos dados corretos
10	Segurança de TI	Bloqueio de acesso por range de IP	Testar em rede diferente	Não permitir se não forem as redes corretas	Aprovação Gesec
11	Gestão	Cadastro do time da operação (perfis operadores (verificar skills), supervisores, qualidade, control desk e gestão)	Cadastro (ideal é que seja feito em 1 sistema somente, para evitar ter que replicar dados), alteração e exclusão dos usuários do CCaaS	Licenças flexíveis	Taxa de atualização bem-sucedida
12	Gestão	Verificar a permissão de maneira intuitiva importação de lotes de agentes/supervisor para criação ou edição deles.	Efetuar mudança em lote de agentes vinculados a um supervisor (ex. skill e/ou campanhas) e testar transferência de vinculação da equipe para outro supervisor	Alteração realizada de modo simultâneo e conjunto	Taxa de atualização bem-sucedida. Tempo de execução
13	Gestão de horários	Configurações de rediscagem e horário de atendimento diferenciados (conforme regulamento local para a Cobrança)	Permitir ajustes nas tentativas de rediscagem e horários de operação.	Horários flexíveis. Não discar se estiver no horário restrito	Taxa de atualização bem-sucedida
14	Gestão de números bloqueados	Cadastrar, alterar e excluir números proibidos para discagem (Do not call list) e URA	1- Importar lista com número proibidos e depois incluir no mailing para campanha ativa. 2- Para URA, tentar ligar de número que esteja na lista	1- Não chamar o cliente 2- Derrubar a ligação	Taxa de atualização bem-sucedida
15	Gestão de Agentes	Gerenciamento de login, pausas, filas e produtividade.	Cadastrar jornada de trabalho de agentes com pausas e atendimentos.	Dados corretos em relatórios de produtividade e presença.	Registros corretos, Tempo em pausa, Tempo em atendimento, Nível de serviço
16	Gestão	Geração de relatórios em tempo real e históricos por tenant com possibilidade de personalização Indicar detalhamento do estado atual do agente logado	Acessar dashboards durante e após campanhas. Testar personalização com diferentes visualizações Trazer estado de falando, em pausa, disponível, etc. Indicar qual mailing/campanha o agente está falando.	Relatórios completos, atualizados e exportáveis.Ex: fila de atendimento do receptivo, Visão geral das campanhas de atendimento (ocupação, disponível, pausa e etc.) Personalização da visualização conforme necessidade da operação	Tempo de geração, % de dados corretos, Satisfação do gestor
17	Gestão	Gestão de filas e Roteamento. Monitoramento de níveis de serviço (SLA) e tempos de espera. Ferramentas para ajustar o roteamento de chamadas e distribuir cargas de trabalho	Visualizar informações no dashboard. Simular alterações nas filas e regras de roteamento	Visão detalhada das filas de atendimento (inbound e outbound) Boa usabilidade pelo time do Control Visualizar resultado da alteração (impacto na operação)	Usabilidade pelo control-desk, Latência média, % de falhas, Taxa de atualização bem-sucedida

18	Tela dos operadores	Exibição da PRDI em um frame da ferramenta (URL) Interface intuitiva (com botões para transferir, colocar em espera, etc), chat interno para comunicação com supervisores, opções de transferência para supervisor ou outro agente, com acesso aos canais voz, chat, e-mail, com marcação do tempo da chamada/interação Registro automático dos dados de uso	Verificar tela e usabilidade do operador	Todas as funcionalidades na mesma tela, com facilidade do uso	Usabilidade pelo operador, Latência média, % de falhas, Taxa de atualização bem-sucedida
19	Operador Inbound	Ligação transferida da URA para o atendimento humano	Receber uma chamada encaminhada pela URA.	Todas as funcionalidades na mesma tela, independente de campanha, skill ou canal Chamada recebida pelo agente em até 2 segundos Não ter ligações abandonadas ou perdidas	Taxa de sucesso em chamadas recebidas
20	Integração com CRM (PRDI)	Exibição da PRDI em um frame da ferramenta (URL) Consulta e atualização de dados em tempo real	Verificar tela do operador Simular chamada com consulta de CPF e atualizar status no PRDI	PRDI exibida em um frame da ferramenta CCaaS Dados consultados e atualizados sem erro em < 1s.	Usabilidade pelo operador, Latência média, % de falhas, Taxa de atualização bem-sucedida
21	Higienização	Higienização e enriquecimento dos números de telefone (base de classificação das chamadas) através da integração com PIIDA	Discar para mailing que contenha cliente que já negociou para ver se o discador bloqueia a chamada	Não discar para clientes com acordo negociado (fonado, VIC e/ou Portal)	Taxa de atualização bem-sucedida
22	Gestão	Percentual de consumo e qualidade do mailing Avaliação das cargas	Simular mailing com discagem massiva e acompanhar indicadores pelo dashboard	Relatórios atualizados com quantidade de clientes disponibilizados, volume já trabalhado, volume a trabalhar, indicadores de chamadas (CPS, hit rate, abandono, descarte, chamadas com erro e sucesso). Registro de log, novo carregamento, limpeza de carga e sobreposição de carga Indicadores individualizados para cada carga inserida no mailing	Tempo de geração, % de dados corretos, Satisfação do gestor
23	Campanhas Ativas	Executar diferentes tipos de discagem	Testar os tipos de discagens Progressivo, Preview e Preditivo e as estratégias de discagem Horizontal, Vertical, Diagonal e Aleatório	Campanhas disparadas corretamente com status de entrega.	Taxa de entrega qualificada, tempo de espera, taxa de conversão e satisfação dos agentes

24	Campanhas Ativas	Aferir a compatibilidade das Campanhas Ativas do tipo Preview	Testar campanha Preview	Sistema conseguir entregar dados básicos e atualizar frame da PRDI, antes do primeiro alô do agente com o cliente	Taxa de entrega qualificada, tempo de espera, latência média, % falhas e satisfação dos agentes
25	Campanhas Ativas	Suporte a campanhas simultâneas com segmentação por perfil e horário.	Criar 3 campanhas com públicos distintos e agendar disparos (testar diferentes tipos de discagens e seu funcionamento simultâneo)	Campanhas disparadas corretamente com status de entrega e roteamento correto entre os operadores	Taxa de entrega qualificada, tempo de espera, taxa de conversão e satisfação dos agentes
26	Classificação	95% de chamadas boas para os operadores	Simular mailing com discagem massiva e verificar retorno dos operadores	Entrega de chamadas boas aos operadores Redução de intervenção manual	Taxa de entrega qualificada, tempo de espera, taxa de conversão e satisfação dos agentes
27	Classificação	Parametrização de itens no discador e/ou classificador para melhorar as chamadas entregues aos operadores com ajuste dinâmico	Alterar o parâmetro para a classificadora e discador	Alteração no percentual de entrega das chamadas boas	Taxa de entrega qualificada, tempo de espera, taxa de conversão e satisfação dos agentes
28	Integração com CRM (PRDI)	Exibição da PRDI em um frame da ferramenta (URL) Para discagem massiva: Consulta e atualização do cliente em tela conforme a chamada entrante em tempo real (URL)	Verificar tela do operador Simular mailing com discagem massiva e verificar tela do operador	PRDI exibida em um frame da ferramenta CCaaS PRDI deve exibir o cliente referente à chamada que entrou para o operador	Usabilidade pelo operador, Latência média, % de falhas, Taxa de atualização bem-sucedida
29	Operador Outbound	Resposta da ferramenta para ligação ativa massiva	Operador receber uma chamada encaminhada pelo discador.	Todas as funcionalidades na mesma tela, independente de campanha, skill ou canal Chamada recebida pelo agente em até 2 segundos	Taxa de sucesso em chamadas recebidas
30	Supervisor	Apoio ao operador	Supervisor conseguir acessar atendimento do operador, visualizar tela, ouvir atendimento, falar com o operador (função sussurro)	Supervisor acessa atendimento, visualiza tela, ouve atendimento e fala com o operador sem o cliente perceber	Transparência para o cliente
31	Supervisor	Transfere ligação para URA ou qualquer operador	Simular uma chamada pelo operador e o supervisor transfere chamada a outro operador. Simular uma chamada pelo operador e o supervisor retorna a chamada para a URA.	A chamada é transferida com sucesso Gravação realizada sem perda de dados	Taxa de sucesso na chamada transferida, gravação realizada sem perda de dados e dados das transferências registrados
32	Supervisor	Supervisor recebe ligação de qualquer operador Supervisor captura ligação de qualquer operador	Simular uma chamada pelo operador e o mesmo realizando a transferência para o supervisor Supervisor consegue capturar a ligação de qualquer operador	A chamada é transferida com sucesso Gravação realizada sem perda de dados	Taxa de sucesso na chamada transferida, gravação realizada sem perda de dados e dados das transferências registrados

33	Supervisor	Gestão da equipe de atendimento (visão unificada, independente de skill ou canal utilizado)	Verificar se todos os agentes estão na mesma tela, sem necessidade de abertura de outra ferramenta, independente da mídia de atendimento dos agentes	Visualização integrada sem necessidade de acessar diferentes componentes	Usabilidade pelo Supervisor
34	Supervisor	Monitoramento de Status da Equipe com possibilidade de personalização da visualização	Dados em uma única tela: agentes logados, status dos agentes (pausa - tempo da pausa e tipo de pausa), em atendimento (mídia/canal do atendimento e tempo), o tipo de campanha/skill, TMA, login e logout, tempo de pausa, taxa de conversão, tabulação de chamadas, tempo falado, tempo ocioso , TME. Testar personalização de diferentes supervisores e ver se a ferramenta salva as customizações	Visualização integrada sem necessidade de acessar diferentes componentes Personalização da visualização conforme necessidade de cada supervisor	Usabilidade pelo Supervisor
35	Supervisor	Gestão fácil de filas, com funcionalidade para transferência entre operadores (ex troca de turno)	Realizar transferência de atendimentos ativos em lote de um operador para outro	Os atendimentos são entregues com sucesso	Taxa de entrega e registro do controle da movimentação
36	Qualidade	Oferecer uma ferramenta para monitorar e avaliar a qualidade do atendimento, com escolha de interações para monitoramento com base em critérios definidos.	Seleção da interação a ser avaliada baseada em condicionais.	A partir da seleção, a ferramenta realiza a avaliação da qualidade da interação a partir de critérios estabelecidos	Avaliações realizadas e disponíveis para consulta
37	Qualidade	Transcrever e analisar chamadas. Detecção de frases faladas, frases ofensivas e oportunidades. Identificar e configurar alarmes para diferentes tipos de frases. Análise de sentimento das interações (identificar se o viés é positivo ou negativo). Distinguir as ligações ativas do discador das ligações por discagem manual, além de distinguir as ligações sem interatividade ou com interação parcial, Contar com a ajuda de IA para identificar chamadas com palavras chaves.	Aplicar a ferramenta em grupo de atendimentos realizados. Formulários de avaliação de qualidade e ferramentas de análise de fala e texto (Speech and Text Analytics), para avaliar dentro da própria ferramenta o atendimento, personalizando os itens de avaliação da interação	Visualização das e análises realizadas pela ferramenta Identificação correta de termos e sentimentos.	Tempo de geração, Precisão de transcrição, Taxa de detecção de palavras-chave, Índice de sentimento, % de dados corretos, Satisfação do gestor
38	Gravação de Atendimentos	Gravação automática dos atendimentos com acesso por tenant.	Realizar atendimentos e verificar gravações disponíveis.	Gravações acessíveis, com qualidade e metadados corretos.	Taxa de gravações com sucesso, Tempo de acesso, Qualidade de áudio e texto
39	Gravação de Atendimentos	Recuperação fácil de gravações para consulta	Simular busca das gravações independente do local de storage e exportação de dados para mídia comum	1- Localização rápida e intuitiva dos registros	Facilidade no acesso, tempo de acesso, % dados corretos, qualidade de áudio e texto

				2- Permitir a exportação de gravações e metadados.	
40	Armazenamento de dados	Direcionamento dos dados de contato para Storage específico	Verificar consumo de storage e acessibilidade dos dados	Gravações acessíveis, com qualidade e metadados corretos.	Taxa de gravações com sucesso, Tempo de acesso, Qualidade de áudio e texto
41	Integração com WhatsApp	Envio e recebimento de mensagens via API oficial do WhatsApp.	Simular conversas com clientes via WhatsApp.	Mensagens entregues e recebidas corretamente com logs. Deixar claro para o cliente quem está atendendo (1º nome do operador)	Taxa de entrega, Tempo de resposta, % de sessões bem-sucedidas
42	Integração com WhatsApp	Manter sala ativa 24 horas	Manter uma conversa sem encerrar e retomar o atendimento no dia seguinte (antes 24h)	Recuperar a sala original e não gerar nova sessão de atendimento	Controle de sessões abertas
43	Integração com chatbot VIC	Recebimento dos atendimentos encaminhados pela VIC (transbordo para humano)	Recebimento dos atendimentos e roteamento para operadores	O atendimento é entregue com sucesso.	Tempo médio de espera, taxa de entrega, taxa de abandono, % de atendimento no SLA, eficiência por canal
44	Operador Digital	Resposta da ferramenta para atendimentos texto, alternância para ligação avulsa e agendamento de contato	1. Receber um atendimento texto (transbordo VIC) 2. Durante o atendimento, testar ligação avulsa. 3. Solicitar agendamento de contato. 4. Verificar se o sistema registra e executa corretamente cada etapa.	Todas as funcionalidades na mesma tela, independente de campanha, skill ou canal O atendimento é entregue com sucesso. A ligação avulsa ocorre sem perda de contexto. O agendamento de contato é registrado e confirmado ao cliente.	Taxa de entrega Tempo médio de alternância entre canais % de agendamentos realizados com sucesso Satisfação do cliente com a experiência omnichannel
45	Operador Digital	Transferência para outro operador digital com a informação para o cliente	Transferir um determinado atendimento a outro operador ativo	Todas as funcionalidades na mesma tela, independente de campanha, skill ou canal O atendimento é entregue com sucesso e informado ao cliente. Há a marcação de log, com informação dos operadores envolvidos, data e hora	Taxa de entrega e controle da movimentação
46	Operador Inbound Omnichannel	Resposta da ferramenta para recebimento de ligação, alternância para atendimento texto e agendamento de ligação	Receber uma chamada encaminhada pela URA. Durante o atendimento, mandar mensagem por texto. Agendar retorno via URA ou agente. Verificar se o sistema registra e executa corretamente cada etapa.	Todas as funcionalidades na mesma tela, independentes de campanha, skill ou canal A chamada é recebida com sucesso. A alternância para atendimento por texto ocorre sem perda de contexto. O agendamento de ligação é registrado e confirmado ao cliente.	Taxa de sucesso em chamadas recebidas Tempo médio de alternância entre canais % de agendamentos realizados com sucesso Satisfação do cliente com a experiência omnichannel

47	Operador Outbound Omnichannel	Resposta da ferramenta para ligação ativa massiva, alternância para atendimento texto e agendamento de ligação	Rodar a campanha (mailing) no discador, operador recebe a chamada. Durante a chamada, enviar mensagem por texto. Agendar retorno via URA ou agente. Verificar se o sistema registra e executa corretamente cada etapa.	Todas as funcionalidades na mesma tela, independente de campanha, skill ou canal A chamada é entregue com sucesso. A alternância para atendimento por texto ocorre sem perda de contexto. O agendamento de ligação é registrado e confirmado ao cliente.	Taxa de sucesso em chamadas das campanhas Tempo médio de alternância entre canais % de agendamentos realizados com sucesso Satisfação do cliente com a experiência omnichannel
48	Segurança de TI	Vulnerabilidade de invasão	Pentest pela Gesec	Não permitir vulnerabilidades ou corrigir a vulnerabilidade em até 15 dias	Recomendações Gesec
49	Gestão	Confirmar a capacidade de atendimento simultâneo a 200 (duzentos) operadores inbound e/outbound, independente do canal de comunicação	Migração da operação toda (Cobrança e BB Américas)	Capacidade para atendimento simultâneo a 200 operadores sem intercorrências, conforme objetivo.	Todos os itens anteriores, com disponibilidade de 99%
50	Gestão	Registro diário dos estados (pausas)	Verificar relatórios diários	Detalhar horário e tempo em pausa, por tipo de pausa (toailete, NR17, problemas técnicos, reunião, etc), horário de login e logout, quantidade de logout no dia.	Registro dos dados corretos e usabilidade pelo gestor
51	Gestão	Indicadores dos encerramentos	Verificar relatórios diários	Detalhar e trazer volume de chamadas encerradas pelo discador e agente Identificar origem do encerramento da chamada, operador ou cliente, TMA de encerramento e temporizador de chamada presa	Registro dos dados corretos e usabilidade pelo gestor
52	Gestão	Registros de contato por agente	Verificar relatórios diários	Identificar volume de tentativas de acionamento do agente via chamada manual, incluir tempo falado, TMA, TME (tempo em que o cliente espera em fila de atendimento) e detalhamento do acionamento (data/hora, telefone).	Registro dos dados corretos e usabilidade pelo gestor

53	Gestão	Consolidado dos agentes	Verificar relatórios diários	Trazer dashboard resumindo os indicadores individuais e gerais da equipe, TMA, TME (tempo médio em que o operador espera por chamada), Tempo falado, agentes logados, tempo em pausa, chamadas atendidas, operadores em atendimento, operadores em pausa. Visão histórica e tempo real	Registro dos dados corretos e usabilidade pelo gestor
----	--------	-------------------------	------------------------------	--	---

APÊNDICE I



Proposta de Soluções

Data
23/07/2025

H
A
V
J

Termo de confidencialidade

Este documento é de propriedade intelectual do Grupo Olos e as informações contidas neste são consideradas confidenciais sendo expressamente proibida a cópia, reprodução, difusão e publicação integral ou parcial dos elementos nele contidos, sendo passivas medidas judiciais no caso de não cumprimento.

Esta proposta só deve ser divulgada para fins de avaliação de seu conteúdo a fim de aprovação da prestação de serviços objeto da mesma. Da mesma forma, o Grupo Olos compromete-se a manter todas as informações recebidas sob total sigilo.

As partes se obrigam, por si e seus empregados, colaboradores e prepostos, a não divulgar, salvo prévia autorização por escrito de uma das partes, qualquer informação que, de alguma forma, tenha sido adquirida em virtude do presente Contrato, ficando vedada, ainda, a cópia ou reprodução de documentos técnicos. As partes comprometem-se a divulgar as informações confidenciais somente àqueles profissionais que delas necessitem para o desempenho das funções que lhe forem atribuídas por força do presente Instrumento.

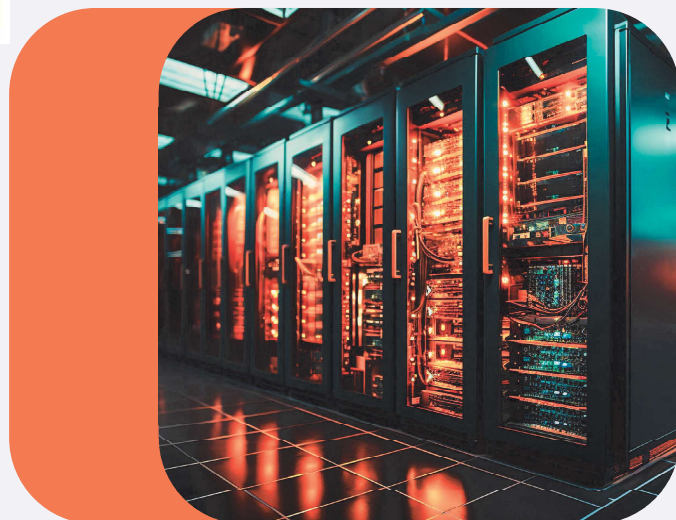
BB TECNOLOGIA E SERVIÇOS

OBJETIVO

Solução de Contact Center as a Service (CCaaS) para atendimento omnichannel, na modalidade software como serviço (SaaS – Software as a Service), composta por sistema de telefonia, sistema de discador, sistema de Unidade de Resposta Audível (URA), sistema de orquestração de interações, sistema de gravação, sistema de análise de texto e fala, além de serviços de configuração, ativação, integração destes componentes com sistema corporativo da BBTS, suporte técnico, operação assistida e sessões de passagem de conhecimento.

EXPECTATIVA

Apresenta a solução OLOS CHANNEL (solução Omnichannel OLOS) com foco nas operação da BBTS, integrado ao Legado, promovendo benefícios fundamentais, agregando valor ao negócio atual além de prover sustentação necessária para o crescimento..



Sobre a Olos

A Olos é uma empresa de tecnologia 100% brasileira que nasceu com o objetivo de criar e desenvolver soluções diferenciadas para contact center e para o relacionamento entre empresas e seus clientes.

Nosso principal objetivo é, por meio de nossos produtos, soluções e serviços, colaborar com o sucesso do seu negócio, promovendo a transformação digital para: reduzir custos, aumentar a produtividade/rentabilidade e proporcionar uma experiência de excelência aos clientes.



São Paulo
Headquarters:
Barra Funda



Faturamento:
R\$ 100MM



Presença:
9 países



Colaboradores:
+200













Clientes:
+150



Posições:
+30.000

Presença








Atualmente, cerca de 60.000 pessoas usam a plataforma Olos todos os dias, para serviços ativos, receptivos e blended, nos mundos de texto e voz, nos mais variados canais com presença nos seguintes países:

-  Brasil
-  Argentina
-  Canadá
-  Chile
-  Colômbia
-  Equador
-  México
-  Peru
-  Portugal
-  República Dominicana



Atuação

OLOS tornou-se conhecido por seus notáveis resultados na vida real!
Taxa de sucesso de 17% a 100% no aumento dos números de conversão;
Fomos testados por 95% de nossos clientes de diversas verticais antes de sermos contratados.

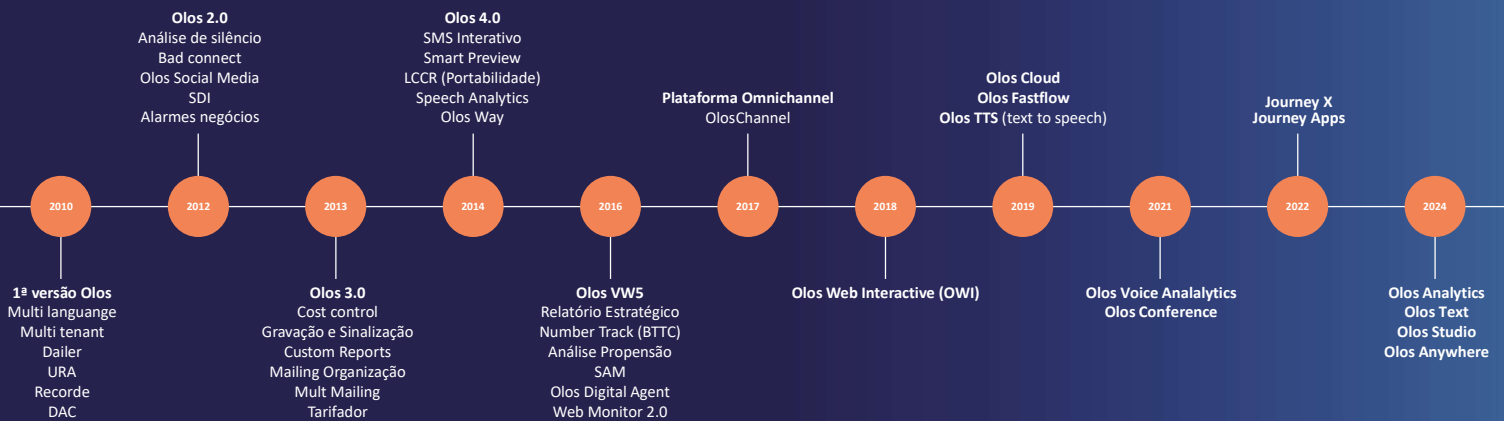
-  Contact Center/BPO
-  Financeiro
-  Varejo
-  Saúde
-  Entretenimento
-  Telecom
-  Serviços



WWW.OLOS.COM.BR

Evolução Olos

A Olos nasceu em 2010 com a visão de criar e desenvolver soluções diferenciadas para transformar a experiência do cliente, a partir do conhecimento adquirido em operações de televendas, cobranças e SACs durante vários anos. Temos a inovação como fator motivador no desenvolvimento de nossas aplicações, para que nossos clientes obtenham importantes diferenciais competitivos frente ao mercado.





SOLUÇÕES OLOS

H
A
V
J

OLOS CHANNEL



É uma solução unificada e Omnichannel para comunicação entre empresas e cliente;



Outbound, Inbound and Blended;



Multi-language: Português, Inglês e Español;



100% da plataforma sob dominio OLOS



Multitenant.



Personal – Digital Agents'



Multifunctional

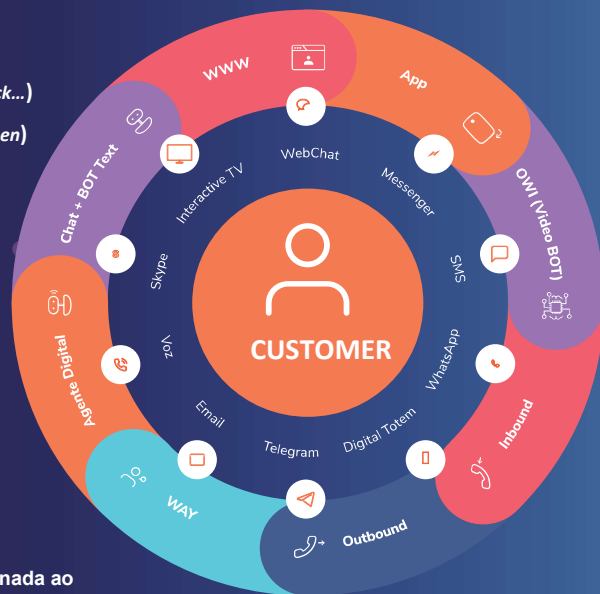
- Discador
- ACD
- IVR (Outbound, Inbound, Callback...)
- Gravador (Voice, Text and Screen)
- SMS
- WhatsApp
- Bots
- Agentes Digitais
- Speech Analytics
- Journey X & APPS
 - Scoring
 - Anatel
 - Watcher



Interface totalmente direcionada ao usuário final – Operação;



As funcionalidades poden ser configuradas de acordo com a necessidade do cliente.



100% Cloud - SaaS

WWW.OLOS.COM.BR



OUTBOUND – Discador OLOS

O Olos tem maneiras diferentes de configuração de discagem:

Preditivo, utiliza um algoritmo avançado, adequado à necessidade do cliente, para prever o melhor momento para realizar uma quantidade simultânea de chamadas, diminuindo o tempo ocioso do contact center. O algoritmo Olos, além de utilizar algumas informações dos agentes logados (tempo em chamada, pós-atendimento, pausa, livre) utiliza também algumas das regras de negócio do cliente que são inseridas na configuração das campanhas (como hang up máximo e ociosidade máxima permitidos, por exemplo);

Automático, realiza chamadas somente quando há agentes livres e seguindo uma agressividade estabelecida pela operação;

Preview, onde a ficha do cliente é exibida para análise do operador antes da discagem. Através de um desenvolvimento avançado, possibilita higienização instantânea dos números existentes para disar, desabilitando números não válidos (requer integração com CRM) durante o tempo de análise da ficha. Além disso, o módulo permite que todos os números sejam contatados ao mesmo tempo (broadcast) na busca do CPC!

OLOS: ELEITO PELA 7ª VEZ O MELHOR DISCADOR PREDITIVO DO BRASIL. MAS SOMOS MAIS DO QUE ISSO.

Conheça o OlosChannel, nossa solução verdadeiramente omnichannel: www.olos.com.br

Eu sou Olyee e tenho orgulho de fazer parte dessa conquista!



WWW.OLOS.COM.BR

H
A
V
J

Obs.: Para utilização do Way e o do Agente Digital, a configuração de discagem é o modelo preditivo.

Discador

Mantendo a Liderança no mercado Outbound

O discador Olos segue ano após ano ganhando prêmios da indústria em reconhecimento pelos resultados obtidos no tempo. Não é à toa. O Olos apresenta inovações tecnológicas e operacionais voltadas para melhor rendimento na classificação de chamadas, na gestão omnicanal, na confecção e automatização de estratégias.

Seu poderoso algoritmo e eficiente forma de trabalhar deram forma a aplicações customizadas e integrações que propiciaram retornos além do previsto.

O que é fantástico pode ficar melhor. O discador Olos aliado a aplicações JourneyX como Anatel ou Scoring pode propiciar resultados melhores com menos esforço.

Provado e comprovado no Brasil e no exterior, o discador Olos segue sendo a referência do mercado ativo.

WWW.OLOS.COM.BR



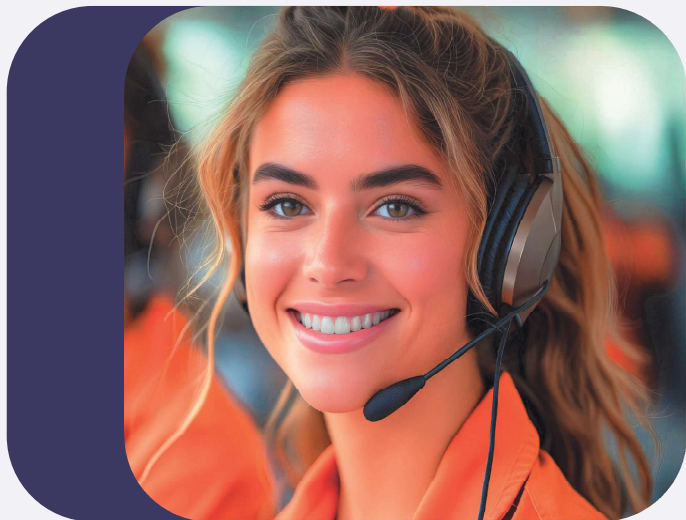
Receptivo

Ativo e Receptivo se fundem como Full Blended

Para o Olos, receptivo, ativo ou o misto delas (blended) é somente uma questão de configuração. Todas regras de negócio, administração, gestão de pessoas ou recursos, desenho de estratégias, gravação ou relatórios são unificados, conferindo maior velocidade de adaptação e possibilidade de negócios.

O canal receptivo é enriquecido com aplicações dedicadas a melhor experiência do cliente final otimizando ainda custos de sua operação através de funcionalidades exclusivas Olos.

Através de aplicações de autoatendimento, omnicanalidade ou via atendimento eletrônico desenhado pelo Olos Studio, ferramenta NoCode para criação de fluxos de atendimento, o Olos Receptivo pode alcançar vãos ainda maiores.



INBOUND – Principais Diferenciais



CONFIGURAÇÃO

- Usuários
- Organização
- Campanhas
- Rotas
- Tabulações
- Pausas
- Dias especiais
- Feriados
- Regras de Restrições

RECURSOS

- Web Monitor
- Gravações
- Relatórios
- Controla de Custos
- URAs
- Call Blending
- MAB
- Eagle
- Olos Meeting
- OTS

APLICAÇÕES ESPECIAIS

- Smart Callback
- 800 Cellular Killer
- Plano de Ação

URA

Otimizando o Auto Atendimento

A URA Olos atende chamadas, tira dúvidas, direciona o atendimento, reconhece dígitos e voz, reproduz áudios predefinidos ou por TTS (text-to-speech) e muito mais!

Através de um fluxo de conversação humanizada e transacional, a URA Olos é um canal de voz que promove interações parciais ou do início ao fim do contato, sem utilização de um agente humano.

Diferencial na experiência do usuário, a URA Olos está preparada para oferecer menus dinâmicos por condições predominantes, reduzindo as possibilidades de atendimento e otimizando a navegação!

E ainda podem ter sua função potencializada por recursos presentes na plataforma. Um exemplo disso está na aplicação de monitoria de tempo de fila com geração de call-back, garantindo produtividade atrelada a um melhor nível de serviço e satisfação.



Eagle

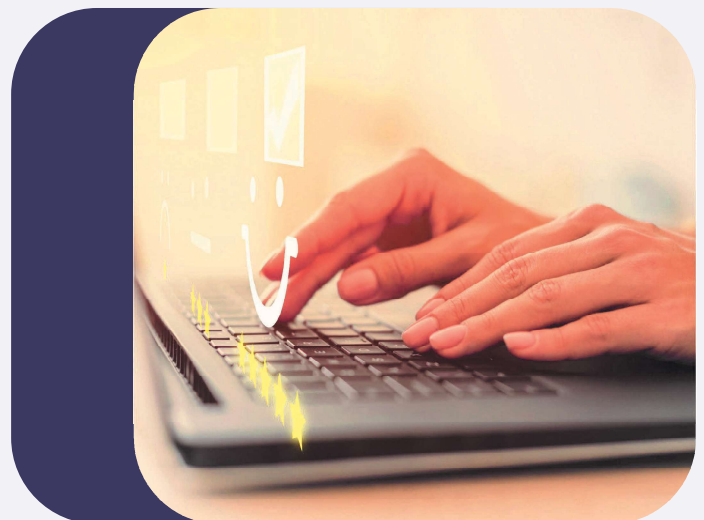
Seu front MultiChannel

Em meio a diversas possibilidades de auto atendimento, o Olos Channel faz a função de controlar situação e possibilidades de interação com o cliente final e derivação para atendimento humano é sempre possível.

Com o objetivo de possibilitar a interação, armazenar histórico de atendimentos, independente do canal escolhido pelo cliente final, a Olos desenvolveu o Eagle, nosso CRM omnichannel.

Através do Eagle o operador poderá realizar interações via voz, texto ou vídeo através de uma solução 100% integrada ao Olos operacionalmente e tecnicamente, já que dispensa instalação de servidores exclusivos. Poderoso, mas leve, Eagle é full web, dispensando instalações de SWs na PA.

Eagle ainda apresenta possibilidades de customização para backoffice e promove um portal para que o agente obtenha dados sobre seu próprio desempenho e possa efetuar solicitações.



**Integrações com CRMs de Mercado via PS
são 100% possíveis no Olos**

OLOS EAGLE

Por dentro do SW

Eagle é **mais que um front-end**, permitindo um atendimento de **voz e texto** simultaneamente que dá autonomia ao atendente para todos os canais de atendimento (Voz – Ativo e Receptivo; Chat – Atendimento e Interação por WhatsApp e Messenger; E-mail) e **Vídeo Chamadas**.

Contempla **histórico** total do cliente por cada canal de interação e ainda com registro de finalização **para cada canal**.



Boa Gestão OLOS Monitor



OLOS MONITOR

Web Monitoring

- **Função:** Promover vasta gestão sobre plataforma Olos via Web, a qualquer momento e em qualquer lugar do mundo com acesso limitado, conforme políticas de administração estabelecidas e customizada, de acordo com as necessidades de cada usuário;
- **Benefícios:** melhor gestão da plataforma.



Olos Analytics

Eleve a Qualidade do seu atendimento com o Olos Analytics

O Olos Analytics utiliza tecnologia avançada de inteligência artificial baseada em redes neurais para compreender o contexto do diálogo. Essa tecnologia pode ser aplicada em situações importantes, como comprovação do contexto de conversas, identificação de problemas ou oportunidades, e detecção de estresse na comunicação, entre inúmeras outras aplicações.

O Analytics é pago sob demanda, e cada cliente/operação filtra as chamadas que deseja analisar, permitindo que o gestor estabeleça limites de análise para cada campanha. A análise é composta por um misto de dados operacionais e transcrição do áudio em texto, a partir dos quais diversas aplicações ficam disponíveis, como por exemplo:

- Supervisão de silêncio
- Overtalk (agente e cliente falando simultaneamente)
- Nuvem de palavras proferidas
- Detecção de estresse
- Análise de tempos
- Análise por gênero
- Análise de comportamento do cliente e agente
- Análise de conteúdo do diálogo

Desenvolvimentos Customizados

Áreas de Desenvolvimento e Professional Services

Movidas pela Inovação

Nosso time de especialistas possui vasta experiência na construção de aplicações customizadas para que nossas operações tenham melhores condições de desempenho, gestão e confiabilidade.

Aplicações customizadas comumente levam a resultados mais promissores. Alguns exemplos de customizações:

- **Landing Pages:** páginas web enxutas com design específico, focado
- **Serviço Externo:** agregar ao universo do Olos Channel recursos ou sistemas onde o Olos não possui nenhum controle
- **Carteirização Avançada:** possibilitar um nível de fidelização mais alto entre cliente e agente.



PROPOSTA COMERCIAL

Proposta Comercial

ITEM	Valor Unit
CCaaS POR SUBSCRIÇÃO / LICENÇA - INBOUND/OUTBOUND	R\$ 436,65
CCaaS POR SUBSCRIÇÃO / LICENÇA - DIGITAL	R\$ 467,44
SOLUÇÃO WAF (Azure Application Gateway)	R\$ 5.000,00
IMPLEMENTAÇÃO COM HA (sem desenvolvimento adicional)	R\$ 40.000,00
OLOS LICENÇA ADM	R\$ 165,00

- De acordo com a solicitação da RFI, a plataforma permite login de 300 usuários (sendo 50% em cada turno), e permite que sejam usadas até 200 usuários simultaneamente. As licenças simultâneas podem ser usadas com a configuração Inbound, Outbound ou blended.
- Foram consideradas 20 licenças para a administração (OLOS LICENÇA ADM) e 40 portas de URA em simultâneo (Inbound) para atender a minutagem informada na RFI, e no AD URA Ativa 03 Agentes digitais totalizando 18 portas de telecom para acionar 1200 clientes/dia com 1.400 minutos/dia em média.

Proposta Comercial (Opcionais) – Para possível uso futuro

ITEM	Preço
SPEECH ANALYTICS (Incluso validação automática de formulário de qualidade) ***	R\$ 10,00 / Hora Transcrita
DESENVOLVIMENTO (HORA/HOMEM)	R\$ 220,00 / Hora Homem
OMNICHANNEL (Pacote de 50 mil envios canais de texto)	R\$ 6.600,00 / Mês - Cada Pacote

Proposta Comercial – Opcional (Datacenter)

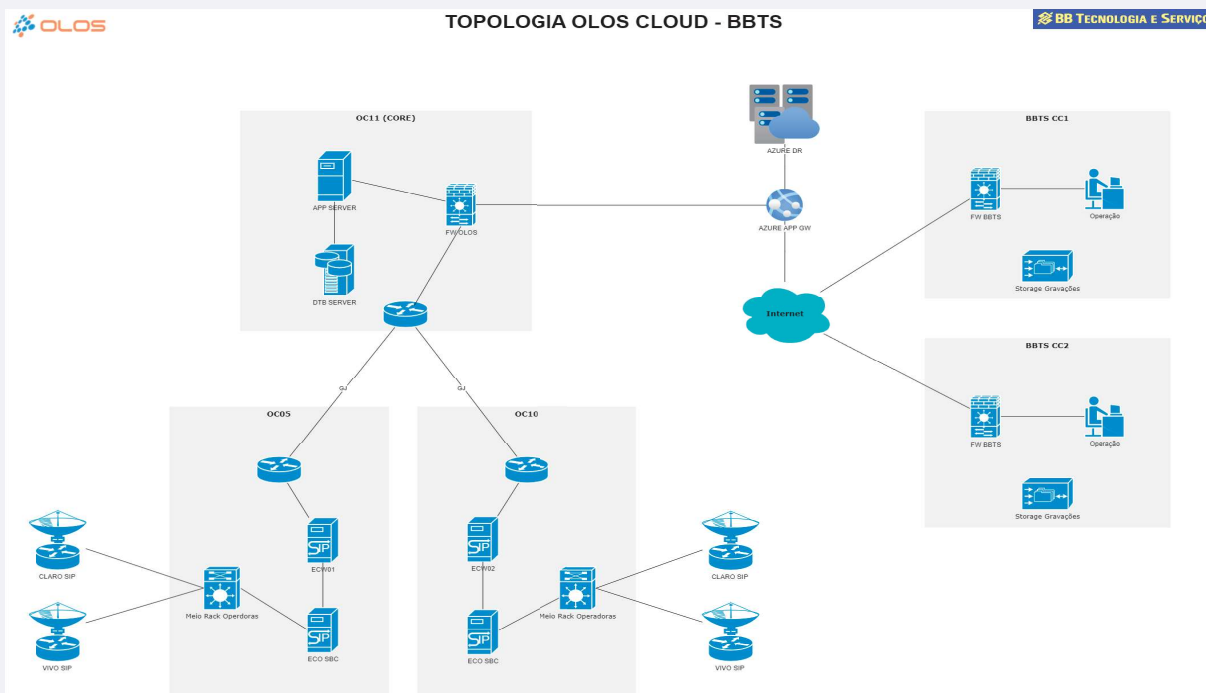
ITEM	Qtde	Valor Unit.	Valor Total	Tipo
1/2 Rack Colocation - Datacenter	1	R\$ 4.927,78	R\$ 4.927,78	Mensal
Golden Jumper	1	R\$ 500,00	R\$ 500,00	Mensal
Serviços de Implantação (Datacenter)	1	R\$ 4.000,00	R\$ 4.000,00	Pontual

- Caso a operadora já tenha presença / POP no Datacenter geralmente não existe necessidade de rack para alocação de equipamentos, porém essa definição fica a cargo da operadora e BBTS, esta proposta opcional não faz parte nativamente da solução OLOS e trata-se de um facilitador para viabilidade do projeto.
- A Quantidade de Golden Jumpers é definido pela operadora/prestadores de serviços, assim como responsabilidade de cabeamento e itens elétricos que por ventura venham a utilizar nas suas próprias instalações.
- Todos os custos nesta proposta opcional (Datacenter) são unitários e as quantidades podem ser definidas pela BBTS e pelas respectivas operadoras, de acordo com sua estratégia e necessidade.

Proposta Comercial – Valor Global do contrato

ESTIMATIVA DE VALOR GLOBAL DO CONTRATO																
DESCRIÇÃO	TIPO	QUANTIDADE ESTIMADA / PERÍODO	QUANTIDADE ESTIMADA POR PERÍODO						Valor Unitário	VALORES ESTIMADOS POR PERÍODO						
			2025			2026	2027	2028		2025			2026	2027	2028	VALOR GLOBAL
			out/25	nov/25	dez/25	(12 meses)	(12 meses)	(9 meses)		out/25	nov/25	dez/25				
CCaaS POR SUBSCRIÇÃO/LICENÇA - OUTBOUND/	MENSAL	216/mês	16	52	106	2568	2568	1926	R\$ 436,65	R\$ 6.988,66	R\$ 22.708,06	R\$ 46.287,16	R\$ 1.121.344,35	R\$ 1.121.344,35	R\$ 841.008,27	R\$ 3.159.880,86
CCaaS POR SUBSCRIÇÃO/LICENÇA - INBOUND		24/mês	2	6	12	288	288	216	R\$ 436,65	R\$ 873,30	R\$ 2.619,90	R\$ 5.239,80	R\$ 125.755,20	R\$ 125.755,20	R\$ 94.316,40	R\$ 354.559,80
CCaaS POR SUBSCRIÇÃO/LICENÇA - DIGITAL		60/mês	5	15	30	720	720	540	R\$ 467,44	R\$ 2.337,20	R\$ 7.011,60	R\$ 14.023,20	R\$ 336.556,80	R\$ 336.556,80	R\$ 252.417,60	R\$ 948.903,20
CCaaS POR SUBSCRIÇÃO/LICENÇA - ADMINISTRADOR		6/mês	6	6	6	108	108	78	R\$ 165,00	R\$ 990,00	R\$ 990,00	R\$ 990,00	R\$ 17.820,00	R\$ 17.820,00	R\$ 17.820,00	R\$ 51.480,00
CLASSIFICADORA		1/mês	1	1	1	12	12	9	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
SUPORTE TÉCNICO		1/mês	1	1	1	12	12	9	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
EXTENSÃO DE TEMPO DE GRAVAÇÃO - 5 ANOS		1/mês	1	1	1	12	12	9	R\$ -	R\$ 750,00	R\$ 750,00	R\$ 779,17	R\$ 11.625,48	R\$ 15.826,25	R\$ 14.626,44	R\$ 44.357,34
GESTÃO DA QUALIDADE		1/mês	1	1	1	12	12	9	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
OMNICHANNEL		N/A	0	0	0	0	0	0	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
SPEECH ANALYTICS		1300/mês	1300	1300	1300	15600	15600	11716	R\$ 10,00	R\$ 13.000,00	R\$ 13.000,00		R\$ 156.000,00	R\$ 156.000,00	R\$ 117.160,00	R\$ 455.160,00
SOLUÇÃO WAF(Azure Application Gateway)		1/mês	1	1	1	12	12	9	R\$ 5.000,00	R\$ 5.000,00	R\$ 5.000,00	R\$ 5.000,00	R\$ 60.000,00	R\$ 60.000,00	R\$ 45.000,00	R\$ 180.000,00
RACK Colocation		2/mês	2	2	2	24	24	18	R\$ 4.927,78	R\$ 9.855,56	R\$ 9.855,56	R\$ 9.855,56	R\$ 118.266,72	R\$ 118.266,72	R\$ 88.700,04	R\$ 354.800,16
Golden Jumper		6/mês	6	6	6	72	72	54	R\$ 500,00	R\$ 3.000,00	R\$ 3.000,00	R\$ 3.000,00	R\$ 36.000,00	R\$ 36.000,00	R\$ 27.000,00	R\$ 108.000,00
IMPLEMENTAÇÃO CCaaS		ÚNICO	1 / único	1					R\$ 40.000,00	R\$ 40.000,00						R\$ 40.000,00
Serviços de Implementação Data Center(único)			2 / único	2					R\$ 4.000,00	R\$ 8.000,00						R\$ 8.000,00
VALOR TOTAL + Implementações										R\$ 240.904,74		R\$ 1.983.368,55	R\$ 1.987.569,32	R\$ 1.493.098,75	R\$ 5.704.941,36	

Proposta Comercial – Opcional (Datacenter) - Topologia



WWW.OLOS.COM.BR

H
A
V
J



CONDIÇÕES COMERCIAIS

Condições Comerciais

- O GRUPO OLOS recomenda adoção de 10 troncos por cada operador outbound como referência, porém este número poderá ser alterado conforme viabilidade, disponibilidade e necessidade de cada operação. Caso em nenhum lugar seja estipulado algo diferente a relação de troncos por agente em sua proposta comercial será 10:1.
- Não fazem parte dos equipamentos entregues pelo GRUPO OLOS: ativos de rede, cabeamento, racks, No Breaks e equipamentos de infraestrutura geral.
- Valores de hardware deverão ser adicionados ao montante desejado de software numa única fatura mensal.
- É necessária a adição de um provedor de SMS (broker) para que a funcionalidade de SMS (responsabilidade da BBTS).
- O serviço de envio de mensagens (sessões) de whatsapp (BSP) é de responsabilidade da BBTS.
- Serviços que necessitem de Integrações adicionais deverão ser avaliados para uma nova proposta técnica e comercial.

Condições Comerciais

- A rota de menor custo com consulta a portabilidade permite ao Olos rotear chamadas para troncos/canais específicos de acordo com a operadora de celular desejada. A inclusão e atualização da base de portabilidade é de responsabilidade do cliente final. Cabe afirmar que o sistema não monitora ou gerencia os chips de celular, nem tampouco executa rotinas para evitar bloqueios de chips.
- Após aceite comercial será executada uma reunião de kickoff do projeto onde necessidades operacionais e técnicas serão coletadas. O **cronograma** de implementação será publicado somente após aprovação do escopo de trabalho Olos por parte do cliente, tendo como data alvo de divulgação em até 7 dias úteis .
- O consumo de processamento e memória na estrutura do **OLOS CLOUD** foi estipulada com base em dados obtidos previamente. Caso tenhamos integrações , ampliações o valor estipulado de infraestrutura poderá aumentar. Essa demanda poderá ser ocasionada em reunião de kickoff do projeto caso seja refletida alguma necessidade operacional não antes estipulada para o GRUPO OLOS.
- O faturamento da mensalidade será correspondente as licenças contratadas no mês vigente, com vencimento para **10 dias corridos após emissão da Nota Fiscal**, as alterações ocorridas após o faturamento serão incluídas no mês subsequente através de pro rata.
- **Serviços de Instalação: à vista, com vencimento em 10 dias corridos após emissão de Nota fiscal.**

Condições Comerciais

- A plataforma Olos disponibilizará espaço de até DOIS MESES ou 900GB, o que ocorrer primeiro, para armazenamento de gravações para fins de BACKUP. É de de responsabilidade do cliente o fornecimento **IMEDIATO** de storage para armazenamento ou backup de áudio e texto, tendo em vista que o GRUPO OLOS somente armazenará gravações de forma temporária e transitória, e exclusivamente para fins de backup, para aumentar resiliência na recuperação de gravações..
- **CASO NÃO SEJA DISPONIBILIZADO O STORAGE NECESSÁRIO PARA ARMAZENAMENTO DE ÁUDIO E TEXTO, A OLOS COBRARÁ POR ESSE SERVIÇO DE ARMAZENAMENTO:**
- A) Na opção Cloud, o valor fixo e mensal de R\$ 750,00 (setecentos e cinquenta reais) acrescido de R\$ 0,68 (sessenta e oito centavos) por GB armazenado.
- B) O serviço descrito no item A) acima poderá, a qualquer momento, ser substituído por outra solução de storage escolhida pelo cliente, sendo que o GRUPO OLOS terá o prazo máximo de 15 (quinze) dias para sua configuração.
- Na hipótese do cliente não disponibilizar storage próprio ou não aceitar os custos previstos nos itens acima, eventuais perdas de gravação não serão a qualquer momento e em hipótese alguma, responsabilidade do GRUPO OLOS.

Condições Comerciais

- Todos os preços estão apresentados em Reais.
- Todos os impostos inclusos.

Premissas do Projeto:

- Serviços de suporte e manutenção incluídos no preço de locação.

Validade desta Proposta: 30 dias.

- Sempre serão contabilizadas posições CONTRATADAS e não posições UTILIZADAS no mês.
- Na hipótese de inadimplência superior a 30 (trinta) dias dos valores acordados, o GRUPO OLOS, a seu exclusivo critério, poderá suspender a prestação dos serviços e a utilização do SISTEMA até que seja regularizada a pendência.
- Todas as demais condições deverão ser observadas pelo cliente no momento da assinatura dos contratos para adoção da plataforma/solução desenvolvida pelo GRUPO OLOS.
- O reajuste será aplicado anualmente, a cada 12 (doze) meses contados a partir da data de início do contrato, com base na variação positiva do IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo).

Termo de Aceite

Considerando que a **BBTS** está de acordo com todas as condições técnicas e comerciais apresentadas, o presente documento rege as obrigações do GRUPO OLOS para a entrega do serviço proposto e da **BBTS** quanto ao compromisso de pagamento conforme estabelecido nas condições comerciais desta.

Fica definido, também, o compromisso de as partes estabelecerem e assinarem aditamento ao contrato de locação e de prestação de serviços, num prazo máximo de 30 dias após o aceite deste documento.

Data: 15/10/2025

BBTS
(nome do representante legal)

GRUPO OLOS
Paulo Izaias Godoy

TESTEMUNHAS:

Nome:
CPF/RG:

Nome:
CPF/RG:



OBRIGADO!
ELEVANDO EXPERIÊNCIAS




Apêndice II



Políticas de Atendimento – Olos Setembro/2019

USO RESTRITO DA OLOS
REGISTRO EM MICROFILME
13 SET 2019 1352930
RUA BOA VISTA
Nº 317-29 ANDAR



	OLOS TECNOLOGIA	Data Emissão / Revisão – n.º revisão 06/ 09 / 2019 – rev. 8.3
	Área de Suporte	Responsável pela elaboração: Edson Ferreira
Políticas de Atendimento Olos		

Sumário

1.	Introdução	4
2.	Revisão ou atualização da Política de atendimento	4
3.	Apresentação do departamento “Olos Customer Support”	4
3.1	A equipe de atendimento do GRUPO OLOS conta com as seguintes áreas:	5
3.2	<i>Olos Escalation Path</i>	6
3.3	Obtenção de Suporte	7
3.4	Suporte On-line	7
3.5	Atendimento Telefônico	7
4.	Planos de Atendimento ao Cliente	7
4.1	Suporte Remoto	7
4.2	Monitoramento Proativo e Serviços de Gerenciamento (Diferenciais Olos)	7
4.3	Suporte de <i>Hardware</i>	11
4.3.1	Suporte a Equipamentos	12
4.3.2	Equipamento Suportado por Fornecedores Terceiros	12
4.4	Suporte de Aplicações de Serviços Profissionais	13
5.	Definições do Nível de GRAVIDADE	14
5.1	Objetivos do Nível de Serviço	14
5.2	Suporte 10x5 no Local para <i>Hardware</i>	15
5.3	Suporte de aplicativos de serviços profissionais	16
5.4	Atualizações e Fechamento de Caso	16
5.5	Escalonamento	17
5.5.1	Notificações Internas da Olos	17
5.5.2	Escalonamentos do Cliente	17
5.6	Responsabilidades	18
5.6.1	Responsabilidades da Olos	18
5.6.2	Responsabilidades do cliente	19

Rua Boa Vista
 nº 312 - 2º andar

13 SET 2019 1352930



5.7	Itens Não Inclusos nos serviços de Suporte.....	22
5.8	Política de Suporte da Versão de Produto do Software	25
6.	APÊNDICE A – SIGLAS E TERMOS	26
7.	Apêndice B – Produtos Suportados pelos Fornecedores	29
7.1	Khomp.....	29
7.2	Nuance	29
7.3	Microsoft.....	30
7.4	SDC – SuperMicro	30
7.5	VMWare.....	30
8.	Apêndice C – Método de Acesso Remoto Padrão Olos	30
9.	Apêndice D – Lista CNL (local, móvel e área conurbada).....	31
10.	Apêndice E – Alterações a estas Políticas.....	31

9º ORIGINAL DE REGISTRO DE
TÍTULOS E DOCUMENTOS
REGISTRADO EM MICROFILME Nº
1352930
13 SET 2011
RUA BOA VISTA
Nº 314 - 2º ANDAR





9º OFICIAL DE REGISTRO DE
TÍTULOS E DOCUMENTOS
REGISTRO EM MICROFILME Nº

13 SET 2013 1352930

RUA BOA VISTA
Nº 314 - 2º ANDAR

1. INTRODUÇÃO

Para o GRUPO OLOS, um valor corporativo deve remeter a virtudes. Fundamental para qualquer ser humano, a virtude é a medida do que é o verdadeiro homem, independentemente de cor, credo, sexo, convicções, entre outros, ou ainda do local em que ele trabalha ou cargo que ocupa.

As virtudes básicas exigidas, promovidas e praticadas pela corporação são: verdade, justiça, boa-fé, coragem, respeito e fidelidade.

O GRUPO OLOS trabalha para propiciar ferramentas com elevado nível de funcionalidade para contribuir com a prosperidade dos negócios dos seus clientes.

Assim sendo, esse documento visa descrever a Política de Atendimento OLOS, informando as políticas e os procedimentos atuais sob os quais o GRUPO OLOS presta os serviços de suporte técnico para os produtos seus clientes.

2. REVISÃO OU ATUALIZAÇÃO DA POLÍTICA DE ATENDIMENTO

O GRUPO OLOS poderá atualizar ou revisar a sua Política de Atendimento periodicamente, colocando seus melhores esforços para limitar as revisões de sua Política de Atendimento a uma vez a cada 12 (doze) meses. O GRUPO OLOS notificará os clientes com 60 (sessenta) dias de antecedência às referidas alterações. A versão atual da Política de Atendimento OLOS pode ser encontrada no *Web Site* da Central de Atendimento site <https://olossupport.force.com>.

3. APRESENTAÇÃO DO DEPARTAMENTO “OLOS CUSTOMER SUPPORT”

O **Olos Customer Support (OCS)** é o departamento do GRUPO OLOS voltado ao suporte de seus clientes, o qual conta com uma equipe que trabalha continuamente visando a eficiência e o alto desempenho dos serviços prestados. O serviço oferecido pelo OCS é parte integrante do valor cobrado pelo GRUPO OLOS junto aos seus clientes para a obtenção da licença de uso do sistema OLOS, e tem como finalidade garantir o atendimento de alto nível de qualidade e com total comprometimento.

O OCS trabalha com o objetivo de resolver rapidamente as ocorrências junto aos clientes, prestando serviços de manutenção preventiva e corretiva, monitoramento de sistemas e de infraestrutura, aliado às equipes OCDS (*Olos Control Desk Support*) e ONOC (*Olos Network Operations Center*). O OCS monitora, igualmente, a performance e a saúde do sistema, bem como proporciona estratégias de campanha

USO RESTRITO DA OLOS. IMPRESSÃO SOMENTE COM AUTORIZAÇÃO DO RESPONSÁVEL PELO DOCUMENTO.





13 SET 2013 1352930

de modo a reduzir ou eliminar problemas decorrentes de indisponibilidade e baixo desempenho/performance da plataforma.

3.1 A equipe de atendimento do GRUPO OLOS conta com as seguintes áreas:

- **Olos Customer Support (OCS)** – Equipe responsável pelo atendimento técnico dos casos da plataforma OLOS, de forma remota ou *on site*, através da prestação de serviços de manutenção preventiva ou corretiva e sob demanda.

Nota: Fica à critério do GRUPO OLOS, com base na complexidade da demanda, decidir se o atendimento será realizado mediante o deslocamento de seus técnicos para o local do cliente.

- **Olos Control Desk Support (OCDS) (Diferencial Olos)** – O OCDS é um serviço diferenciado disponibilizado pelo GRUPO OLOS para auxiliar seus clientes em atividades de *Control Desk* e MIS. O OCDS é formado por profissionais que, além de conhecerem profundamente o sistema OLOS, possuem experiência real no dia a dia das operações de *Contact Center*.

Nota: A missão da equipe OCDS é colaborar com as áreas de *Control Desk* e MIS dos nossos clientes.

- **Olos Education Service (OES)** – Equipe responsável pelo treinamento concedido aos clientes com a finalidade de torná-los aptos a utilizar todos os recursos e funcionalidades da plataforma OLOS.

- **Olos Professional Services (OPS)** – Equipe responsável pelo desenvolvimento, integração e customização de soluções para atender às particularidades das atividades de nossos clientes.

Nota: Dependendo das características da customização solicitada, poderá haver cobrança de valor adicional. Nessa hipótese, somente após negociação entre o gerente de contas e o cliente e, mediante sua autorização expressa, tais implementações serão realizadas.

- **Olos Network Operation Center (ONOC) (Diferencial Olos)** – Equipe responsável pela verificação periódica do estado de conservação dos equipamentos, sistemas operacionais e aplicações disponibilizados pelo GRUPO OLOS aos seus clientes.





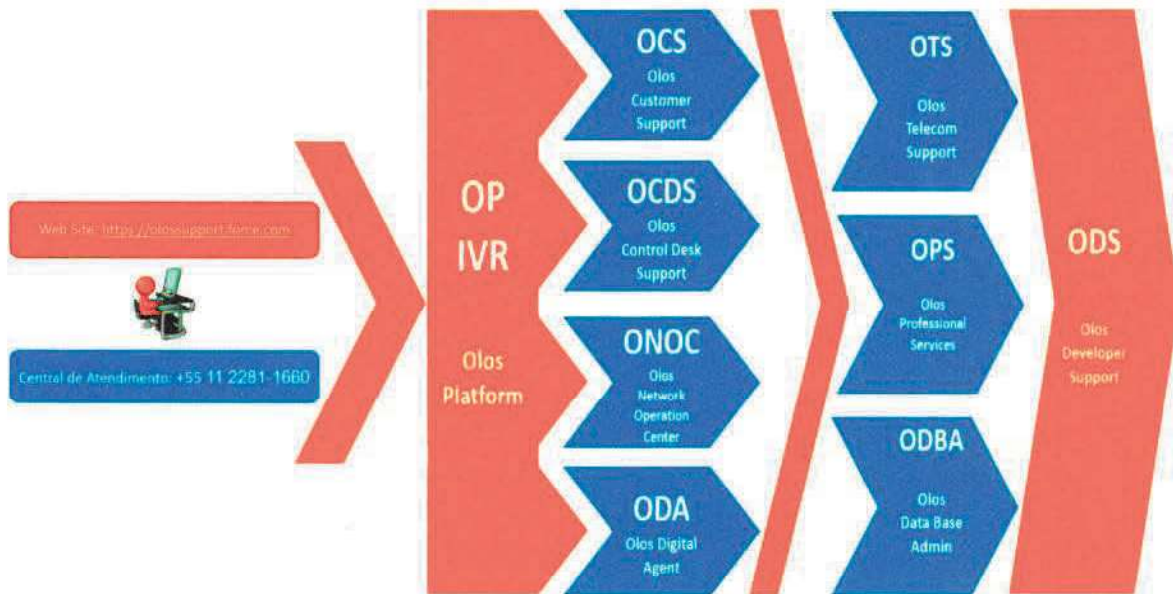
Nota: Existem pré-requisitos necessários para obtenção dos serviços prestados pelo ONOC, os quais devem ser negociados caso a caso, devido às limitações técnicas que podem impossibilitar tais atividades, como: tipo de acesso remoto, regras de segurança, etc.).

- **Olos Telecommunication Support (OTS) (Diferencial Olos)** – Equipe de especialistas responsável pelo atendimento e análise de casos relacionados a recursos e integrações de telefonia.
- **Olos Data Base Administration (ODBA)** – Equipe responsável pela análise periódica da performance, customização e do estado dos bancos de dados da plataforma OLOS.
- **Olos Developer Support (ODS)** – Equipe técnica responsável pela resolução de problemas em última instância. Essa equipe é composta por profissionais que desenvolveram a plataforma OLOS e atuam em problemas de alta complexidade, sendo também responsável pelo desenvolvimento de *Hot-Fixes* para corrigir eventuais *bugs*.
- **Olos Digital Agent (ODA)** – Equipe que auxilia nossos clientes na interação/manuseio dos “Agentes Digitais”. Realizando monitoramento qualitativo nas aplicações e acompanha a evolução (manutenção) da aplicação de acordo com melhorias solicitadas pelo cliente e pelas equipes internas, além de acompanhar os dados de negócio e sugerir ações para melhor desempenho.

3.2 Olos Escalation Path

Após a triagem do conteúdo dos casos, a *Olos Customer Support* definirá quais os recursos necessários para o atendimento e resolução do problema reportado de acordo com o fluxo de atendimento/escalonamento a seguir:





3.3 Obtenção de Suporte

Ao entrar em contato com o Atendimento OLOS, o cliente deverá ter em mãos as seguintes informações:

- Qual sistema está sendo afetado pelo problema apresentado (em caso de mais de um sistema instalado);
- Informações de contato;
- Descrição do problema;
- Detalhes do problema;
- Impacto Comercial causado pelo problema;
- Quando o problema foi identificado pela primeira vez;
- Se houve alterações realizadas no sistema;
- Ações tomadas/realizadas antes da abertura do caso.

É possível solicitar suporte do GRUPO OLOS através de seu *website* (Central de Atendimento ao Cliente) ou por telefone (em um dos números internacionais de Atendimento ao Cliente).

Nota: O GRUPO OLOS não será responsável pelo não cumprimento dos níveis de serviço quando os clientes entrarem em contato com os analistas ou qualquer outro profissional do GRUPO OLOS diretamente por telefone, em seus ramais diretos ou telefones móveis pessoais ou corporativos, mensagens instantâneas, SMS ou outros métodos (*WhatsApp, Hangouts* e afins), distintos da Central de Atendimento

13 SET 2019
 1352930
 BUA BOA VISITA
 Nº 317-25 ANDAR





ao Cliente, canal esse disponibilizado pelo GRUPO OLOS para o atendimento de seus clientes.

3.4 Suporte On-line

É possível obter suporte através do site da Central de Atendimento ao Cliente do GRUPO OLOS <https://olossupport.force.com>.

O Portal de Suporte ao Cliente do GRUPO OLOS requer um *login* e oferece aos clientes acesso aos seguintes recursos:

- A. Documentação do produto; (Não disponível no momento)
- B. Base de Conhecimento; (Não disponível no momento)
- C. Informações sobre Política de Atendimento Olos;
- D. Informações sobre as atualizações mais recentes de *software*; (Não disponível no momento)
- E. Colaboração e administração dos casos registrados na Central de Atendimento OLOS.

Obs.: Para solicitar um *login* de acesso, será necessário entrar em contato com a Central de Atendimento OLOS e solicitar o seu cadastro. **Nota:** Cada cliente Olos receberá um *login*/usuário único para acesso à central de atendimento. E um moderador definido pelo cliente será nomeado para gerenciamento dessa conta (*login*/usuário).

3.5 Atendimento Telefônico

O GRUPO OLOS disponibiliza aos seus clientes atendimento telefônico conforme o tipo de plano de atendimento contratado, disposto na tabela do item 4.1.

Os clientes podem entrar em contato com o GRUPO OLOS por telefone para notificar a existência de problemas, bem como para fazer perguntas sobre os produtos oferecidos pelo GRUPO OLOS.

Uma lista completa dos números de telefones internacionais do Atendimento ao Cliente do GRUPO OLOS pode ser encontrada na página de *login* do <https://olossupport.force.com>.

RUA BOA VISTA
 Nº 314 - 2º ANDAR
 1352930
 13 SET 2016





Ao entrar em contato com a Central de Atendimento ao Cliente do GRUPO OLOS, por telefone, será necessário informar o ID de Ativo (*Asset_ID*) válido para direcionar sua chamada para a equipe OLOS mais adequada.

Após o horário comercial, as chamadas dos clientes serão encaminhadas ao analista mais qualificado disponível naquele momento.

Nota: Todos os casos de nível de gravidade “1” devem ser notificados obrigatoriamente ao GRUPO OLOS por telefone.

4. PLANOS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

4.1 Suporte Remoto

O Suporte Remoto será fornecido por meio de acesso remoto seguro e de alta velocidade. O Suporte Remoto inclui:

- Suporte telefônico e remoto ilimitado utilizando os contatos indicados para o cliente dentro do horário do plano de suporte contratado, conforme estabelecido no quadro abaixo.
- Mídia física ou *download* seguro de Atualizações e Upgrades de *Software*;
- Instalação remota de Atualizações de *Software* pela OLOS dentro do plano contratado;
- Acompanhamento de atividades preventivas ou corretivas previamente agendadas;

Nota: Dependendo do tipo de atividade, a mesma será executada, obrigatoriamente, fora do horário de produção, a qual será agendada previamente, com antecedência mínima de 72 horas. Assim como qualquer outra atividade demandada pelo cliente, que possa causar impacto na plataforma OLOS.

- Acesso ao *Website* da Central de Atendimento ao Cliente do GRUPO OLOS para administração de casos, base de conhecimento, Documentação e Atualizações de *Software*.

Tipo de Plano	Horário de Cobertura de Suporte Remoto (Horário do Plano)
Horário estendido - 14x6 (Padrão)	14 horas por dia, 6 dias por semana De segunda a sexta-feira Das 7h00 às 21h00, horário local Incluindo feriados



13 SET 2019 1352930

SERVIÇO ESPECIAL DE REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS REGISTRADO EM MICROFILME NA

RUA BOA VISTA 1616-29 APODAR



	Sábados das 7h00 às 18h00, horário local
Suporte de Laboratório - 10x5	10 horas por dia, 5 dias por semana De segunda a sexta-feira Das 8h00 às 18h00, horário local Incluindo feriados
Atendimento emergencial – 24x7	24 horas por dia, 7 dias por semana De segunda-feira a segunda-feira Incluindo feriados

4.2 Monitoramento Proativo e Serviços de Gerenciamento (Diferenciais Olos)

Os clientes que adquirem qualquer um dos planos de suporte remoto constantes na lista acima terão direito aos serviços de Monitoramento Proativo e Serviço de Gerenciamento, com exceção ao item “*On Site Olos Resources (OSOR)*” que pode ser adquirido adicionalmente. O Monitoramento Proativo e o Serviço de Gerenciamento, implicam na adição de níveis crescentes de suporte e gerenciamento aos planos de suporte remoto disponibilizados pelo GRUPO OLOS. Os termos e as condições de contratação de tais serviços serão objeto de aditivo ao respectivo contrato firmado com o cliente.

Serviços	Descrição
<i>On Site Olos Resources (OSOR)</i>	Recursos dedicados <i>On Site</i> com as seguintes especialidades: <ul style="list-style-type: none"> Analista de <i>Control Desk</i> – Tier 1 e 2 Analista de Suporte - Tier 1 e 2
<i>Olos Telecommunication Support (OTS)</i>	<ul style="list-style-type: none"> Análise e tratativa de problemas junto as operadoras de telefonia, com a supervisão e acompanhamento dos nossos clientes; Análise comportamental de falhas de sinalização de telefonia; Configuração e adequação, preventiva e corretiva, de <i>call analyze</i>.

RUA BOA VISTA
1352930 2019





<p>Olos Network Operations Center (ONOC)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoração, gerenciamento, atualizações e manutenções de sistemas operacionais (<i>Windows e VMWare</i>), <i>software</i> de segurança e equipamentos disponibilizados pelo GRUPO OLOS; • Realização de <i>check list</i> proativo; • Monitoração de alertas e eventos que excedam os limites estabelecidos para os servidores e sistemas.
<p>Olos Control Desk Support (OCDS)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Auxílio nas configurações da Plataforma OLOS de acordo com as boas práticas e particularidades de cada cliente; • Acompanhamento de performance operacional; • Visitas para acompanhamento de performance operacional proativa ou corretiva; • Atendimento ao cliente para esclarecimento de dúvidas operacionais relacionadas ao manuseio da plataforma OLOS.

4.3 Suporte de Hardware

O plano de Suporte a *Hardware* 10x5 no local é disponibilizado como padrão para os clientes, conforme disposto nos "Contratos de Prestação de Serviços de Locação, Instalação e Manutenção de Sistema e Outras Avenças" firmado com o cliente, quando o *hardware* for fornecido/disponibilizado pelo GRUPO OLOS, aumentando a cobertura do suporte local.

99 OFICIAL DE REGISTRO DE TITULOS E DOCUMENTOS REGISTRO L.M. MICROFILME Nº

13 SET 2017 1352930

RUA BOA VISTA Nº 314 2º ANDAR

Hardware 10X5

<p>• Peças e manutenção 10x5 no local e substituição de <i>Hardware</i> Coberto</p> <p>10 horas por dia, 5 dias por semana De segunda a sexta-feira Das 8h00 às 18h00, horário local</p>	
	<p>• Tempo de resposta no local comercialmente razoável com base na localidade e na disponibilidade de recursos do GRUPO OLOS.</p> <p>Nota: Para equipamentos alocados fora da região metropolitana de São Paulo, haverá necessidade de elaboração de consulta prévia.</p>

O GRUPO OLOS coordenará ações com o cliente para disponibilizar seus técnicos para atendimento nas dependências do cliente, quando, de acordo com seu critério USO RESTRITO DA OLOS. IMPRESSÃO SOMENTE COM AUTORIZAÇÃO DO RESPONSÁVEL PELO DOCUMENTO. Página 11 de 33





técnico considerar que a presença física será necessária para solucionar tais problemas. O Suporte no local está disponível somente para Equipamentos fornecidos pelo GRUPO OLOS.

O suporte no local inclui servidores, *switch*, *USB hardlock* e *EBS* adquirido ou fornecidos pelo GRUPO OLOS.

Nota: O suporte a *hardwares* não inclusos na descrição acima serão cobrados separadamente, sendo que, nestes casos, o GRUPO OLOS considerará, no mínimo 4 (quatro) horas técnicas, despendidas nessa atividade, não incluindo despesas relacionadas a transporte e estadia dos técnicos.

4.3.1 Suporte a Equipamentos

Se o GRUPO OLOS consoante critérios técnicos determinar que será necessário remover um componente com defeito e substituí-lo por outro, que esteja em perfeito estado de funcionamento, o componente substituído será de propriedade do GRUPO OLOS.

O GRUPO OLOS empregará esforços comercialmente razoáveis a fim de disponibilizar para venda de peças de substituição ou substitutos funcionais de equipamentos fornecidos pelo GRUPO OLOS aos clientes por um período de três anos. Os materiais usados pelo GRUPO OLOS no curso da execução de serviços de troca ou reparos podem ser remanufaturados.

4.3.2 Equipamento Suportado por Fornecedores Terceiros

O serviço de suporte junto aos equipamentos fornecidos por terceiros, será realizado por prestadores de serviços terceirizados, de acordo com o contrato celebrado entre o GRUPO OLOS, cliente e fornecedor. Os referidos equipamentos ficarão sujeitos às políticas e procedimentos do respectivo fornecedor, incluindo, mas não limitado a substituições, suporte no local e outros suportes de *hardware*.

Na hipótese de uma unidade de disco rígido falhar no equipamento fornecido no âmbito deste item 4.4.2, as seguintes medidas serão aplicadas:

SuperMicro	Todos os servidores SuperMicro e HP adquiridos através do GRUPO OLOS incluem a opção de suporte "Mantenha sua unidade de disco
-------------------	--

OFICIAL DE REGISTRO DE
 TÍTULOS E DOCUMENTOS
 REGISTRO EM MICROFILME
 13 SET 2013 1352030
 FOLHA 01 DE 01
 Nº 017/2013
 ANUAR





<p>e</p> <p>HP</p>	<p>rígido". A unidade de disco rígido, que apresentar falha nos servidores cobertos por essa opção será de propriedade do GRUPO OLOS. Se essa opção não estiver em vigor para o servidor, os clientes que desejarem manter sua unidade de disco rígido serão cobrados pela aquisição desta peça.</p>
--------------------	--

4.4 Suporte de Aplicações de Serviços Profissionais

Os clientes podem contratar Suporte de Serviços Profissionais para aplicações personalizadas/customizadas desenvolvidas e implementadas pelo GRUPO OLOS em Plataformas OLOS cobertos por um plano de suporte ativo (adicional).

- Aplicações IVR, AD e WAY;
- Aplicações de Integração de Gerenciamento de Performance;
- Conector/middleware;
- Script de relatórios/dumps;
- Integração com CRM e Front-End;
- Portal de Voz sob Demanda;
- Aplicações e customizações no *ExportData*.

13 SET 2019 1352930
 RUA BOA VISTA
 Nº 317 - 2º ANDAR
 BRASILEIRO DE REGISTROS DE TÍTULOS E DOCUMENTOS
 REGISTRO EM MICROFILME Nº

Tipo de Plano	Horário de Cobertura de Suporte Remoto
Padrão - Horário de Cobertura de Suporte Remoto	10x5 Das 8h00 às 18h00, de segunda-feira a sexta-feira, horário local Nota: Exceto feriados
Observações	O suporte oferece solução de problemas e correções apenas a aplicações com cobertura. Nota: Adiciona cobertura para atualizações a aplicações necessários para dar suporte a Atualizações e <i>Upgrades</i> de <i>Software</i> (*)

* Exclui serviços adicionais necessários para suportar upgrades ou alterações de hardware que possam ser programados(as) simultaneamente com Atualizações ou Upgrades de Software da plataforma Olos.

O GRUPO OLOS fornecerá ao cliente o preço para o Suporte de Aplicações de Serviços Profissionais, através de um descritivo técnico/cotação. Os serviços de USO RESTRITO DA OLOS. IMPRESSÃO SOMENTE COM AUTORIZAÇÃO DO RESPONSÁVEL PELO DOCUMENTO.





Suporte de Aplicações de Serviços Profissionais, não está contemplado no contrato firmado entre o cliente e o GRUPO OLOS, devendo ser objeto de contratação em separado, aditivo ao contrato firmado.

5. DEFINIÇÕES DO NÍVEL DE GRAVIDADE

O Atendimento ao Cliente OLOS estabelecerá o nível de gravidade de cada incidente com base na avaliação em conjunto com o cliente sobre o impacto comercial e descrição do caso/chamado. À medida que a solução de problemas progride, o GRUPO OLOS trabalhará com o cliente para reavaliar o impacto técnico e comercial do problema e, se apropriado, ajustar o nível de gravidade do caso.

<p>Nível de Gravidade 1 <i>(Crítico)</i></p>	<p>Falha na operação/produção do produto coberto que ocasione interrupção ou grave impacto nas operações do cliente. Nenhuma solução alternativa disponível aceitável para o cliente.</p>
<p>Nível de Gravidade 2 <i>Alto</i></p>	<p>Falha intermitente na operação/produção do produto coberto que ocasione degradação moderada no desempenho ou resulte em um impacto operacional maior na capacidade do cliente de conduzir os negócios. Nenhuma solução alternativa disponível aceitável para o cliente.</p> <p>OU</p> <p>Falha no ambiente de laboratório do produto coberto que impacta na capacidade do cliente de implementação de novas funcionalidades (incluindo a funcionalidade de aplicações de Serviços Profissionais, quando coberta). Nenhuma solução alternativa disponível aceitável para o cliente.</p>
<p>Nível de Gravidade 3 <i>Médio</i></p>	<p>Impacto menor na operação/produção do produto coberto onde o produto esteja operando, mas um problema técnico necessite de solução. Inclui problemas de documentação relatados. Geralmente, uma solução alternativa aceitável para o cliente é disponibilizada.</p>
<p>Nível de Gravidade 4 <i>Baixo</i></p>	<p>Nenhum impacto na operação/ produção do produto coberto.</p>

5.1 Objetivos do Nível de Serviço

RUA BOA VISTA
Nº 314 - 2ª ANDAR

13 SET 2019 1352930





OFÍCIO DE REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS
REGISTRO EM MICROFILME Nº

13 SET 2013 13:52:00

RUA BOA VISTA

Os SLAs (*Service Level Agreement*, Acordo de Nível de Serviço) a seguir se aplicam aos casos relacionados à plataforma OLOS. Todos os prazos especificados nas tabelas a seguir referem-se às alocações máximas almejadas. O GRUPO OLOS pode avançar para o próximo nível do processo de escalonamento antes do vencimento de um prazo especificado.

Nota: Os Prazos de Resolução almejados iniciam quando o número de caso é criado em nosso sistema de *Service Desk*.

Nota: Os tempos de respostas almejados para casos iniciados por telefone e pela Internet (*Web Site*) são os mesmos.

Níveis de Gravidade	Tempo resposta Inicial	Tempo Restauração	Tempo Resolução ou Contorno	Tempo Atualização do chamado	Tempo Relatório Causa Raiz
1	15 minutos	4 horas	Esforço contínuo	Contínuo até a resolução do sistema	Contínuo até a resolução do sistema
2	1 hora	--	7 dias úteis (20 dias úteis *)	Três vezes por Semanal	--
3	4 horas período comercial	--	20 dias úteis (Próximo release da versão)	Duas vezes por Semana	--
4	8 horas período comercial	--	30 dias úteis (Próximo release da versão)	Duas vezes por Semana	--

Nota (*): Se associado a um defeito (*bug*) na aplicação Olos ou pela necessidade de substituição de um equipamento ou peça defeituosa dos equipamentos fornecidos pelo GRUPO OLOS, os prazos acima estabelecidos estarão sujeitos à disponibilidade de peças para reposição ou recursos. Nos casos de recuperação de base de dados através de backup os tempos estabelecidos na tabela acima, dependerão do tamanho da base de dados em questão e serão a este diretamente proporcionais.

5.2 Suporte 10x5 no Local para *Hardware*

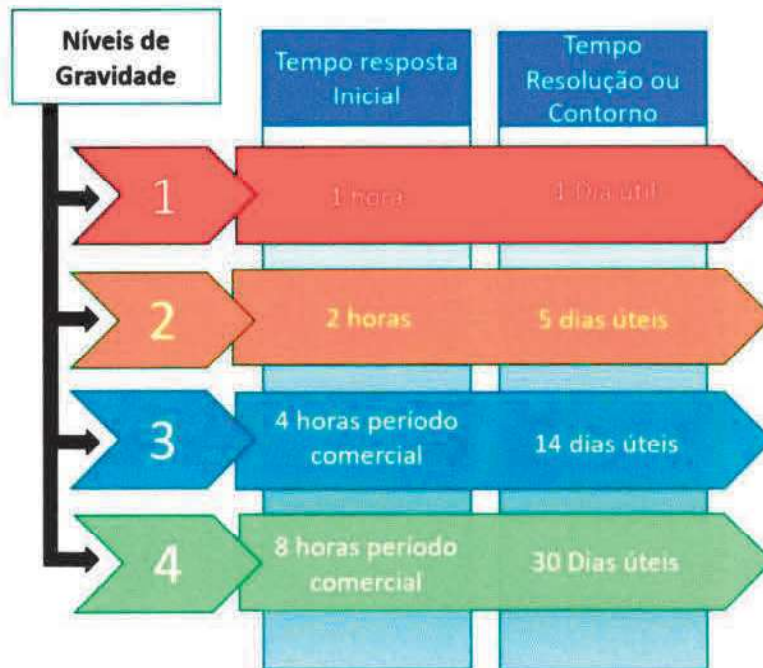
Os tempos almejados de resposta no local são calculados a partir da hora em que for determinado, como necessário, o reparo no local e os serviços de campo são enviados pelo Atendimento ao Cliente OLOS. O GRUPO OLOS alocará seus





melhores esforços para enviar um representante no local de segunda-feira a sexta-feira, das 08h00 à 18h00, Horário local.

5.3 Suporte de aplicativos de serviços profissionais



13 SET 2019 1352930
 RUA BOA VISTA Nº 314 - 2º ANDAR



5.4 Atualizações e Fechamento de Caso

Todos os problemas ou questionamentos levados ao conhecimento do GRUPO OLOS, formalmente, receberão um número de caso com a finalidade de possibilitar o rastreamento. A partir da referida notificação, em toda a comunicação entre o cliente e o GRUPO OLOS deverá ser mencionado o número identificador atribuído ao caso.

O GRUPO OLOS comunicará o cliente e documentará no comentário ou *chat* ou próximas ações do caso, o *status* e a possível resolução do problema reportado, bem como notificará o cliente antes de fechar o caso pelas seguintes mídias “Comentários e chat através do caso, e-mail e chamadas telefônicas”.

O fluxo de trabalho de gerenciamento dos casos no GRUPO OLOS inclui:

- Envio de notificação automático de atualizações sobre o caso por e-mail para o contato/solicitante que abriu o caso;
- Possibilidade de o cliente solicitar o encerramento do caso;





- Envio de notificação, por e-mail, quando o caso for encerrado;
- Encerramento automático do caso após 5 (cinco) dias, se o cliente não responder à solicitação de informações nos casos de gravidade de 2 a 4;
- Envio de notificação ao cliente, por e-mail, informando o encerramento do caso, onde será disponibilizado uma pesquisa de satisfação sobre o atendimento prestado;

5.5 Escalonamento

5.5.1 Notificações Internas da Olos

O GRUPO OLOS utiliza vários métodos para garantir que as equipes de gerenciamento tomem conhecimento em tempo real dos principais problemas à medida que eles acontecem nas regiões e nos produtos que essas equipes suportam. Os painéis e portais de gerenciamento oferecem visualizações de histórico dos problemas em tempo real e os sistemas automáticos de fluxo de trabalho notificam a gerência quando os limites definidos para o caso que se encaixem nos problemas classificados com o nível de gravidade 1.

As notificações incluem nome do cliente, horário do incidente, número do caso, solicitante do caso e detalhes pertinentes ao caso.

A qualquer momento no decorrer do ciclo do atendimento/caso, o Analista de Atendimento ao Cliente do GRUPO OLOS poder iniciar o escalonamento do problema para as equipes de gerenciamento, analistas ou outros departamentos Olos, conforme necessário, para resolver o problema que deu origem ao caso, através de seus fluxos de comunicação interna (*Subcaso, Feed, hangouts, etc...*).

5.5.2 Escalonamentos do Cliente

Os clientes que desejarem fazer um escalonamento do caso podem solicitar que um representante do Atendimento ao Cliente do GRUPO OLOS envolva os coordenadores nas tarefas ou podem entrar em contato com o coordenador do analista Olos, responsável pelo atendimento, bem como com o seu gerente de contas.

RUA BOA VISTA
Nº 317-2º ANDAR

13 SET 2013 13:52:30

USO RESTRITO DA OLOS. IMPRESSÃO SOMENTE COM AUTORIZAÇÃO DO RESPONSÁVEL PELO DOCUMENTO.

Página 17 de 33





5.6 Responsabilidades

5.6.1 Responsabilidades da Olos

Majoritariamente o *Olos Customer Support* está localizada na cidade de São Paulo, Brasil e fornece suporte de acordo com o plano de suporte adquirido pelo cliente. Para exercer suas atividades o *Olos Customer Support* requer acesso de *login* remoto as plataformas cobertas conforme descrito nesta Política. Os dados de *login*, as informações de contato do funcionário, os arquivos de *log* do aplicativo ou os arquivos de dados podem ser processados nesses países e esses dados podem incluir dados pessoais do cliente ou do seu cliente final na medida em que esses dados sejam fornecidos pelo cliente. Os locais de armazenamento de dados são nossos servidores de SFTP e sistema de *Service Desk*.

- A. Os servidores SFTP são o principal local de armazenamento para grandes volumes de dados e arquivos de log fornecidos pelo cliente para uso do *Olos Customer Support* na solução de problemas. Os servidores SFTP estão localizados em São Paulo, Brasil. **Nota:** Os arquivos com mais de 90 (noventa) dias são automaticamente excluídos.

Os dados relacionados ao acesso remoto, as informações de contato do usuário do cliente e os dados relacionados à solução de problemas do caso são armazenados na instância do nosso sistema de *Service Desk* que está situado nos Estados Unidos da América, atualmente.

GRUPO OLOS:

- A. Fornecerá assistência técnica para resolução de problemas ou defeitos que afetam consideravelmente o funcionamento do produto coberto, conforme descrito nas especificações técnicas publicadas;
- B. Oferecerá assistência técnica e solução de problemas para Aplicações de *Professional Services* elegíveis quando suporte opcional for adquirido (consulte a seção "Planos de Suporte de Aplicativo de *Professional Services*");
- C. Oferecerá Suporte a Produtos e *Professional Services*. **Nota:** O GRUPO OLOS pode oferecer assistência limitada em idiomas que não sejam o português e espanhol, com base na disponibilidade do recurso;



94 OFICIAL DE REGISTRO DE
 TÍTULOS E DOCUMENTOS
 REGISTRO EM MICROFILME Nº
 13 SET 1352930
 RUA BOA VISTA
 Nº 814 - 2º ANDAR B



- D. Oferecerá gerenciamento e relatórios de problemas usando o sistema de acompanhamento de casos através do portal de *service desk* do GRUPO OLOS.
- E. Aplicará seus melhores esforços para atender aos problemas reportados dentro dos prazos visados e fornecer atualizações de status durante o processo de resolução;
- F. Resolverá falhas nas versões de manutenção mais recentes e fornecer e realizar atualizações de *software*, que podem conter correções ou melhoria de código para funcionalidades existentes;

Nota: Esse serviço tem o intuito de prover as mais atualizadas correções para todos clientes facilitando suporte e potencializando nossas operações. Com o *upgrade* garantido, clientes poderão optar em ativar ou não funcionalidades opcionais, caso disponíveis, mediante acordo comercial.

- G. Os *softwares* de terceiros incorporados aos produtos OLOS e suas novas versões e *releases*, serão instalados e homologados de acordo com a recomendação da área de Desenvolvimento Olos;
- H. Oferecer suporte para versões de *Software* e Equipamentos do GRUPO OLOS;
- I. Empregar esforços comercialmente razoáveis para fornecer aos clientes um aviso prévio de no mínimo 6 (seis) meses antes de cessar o Suporte a versões de *Software* ou Equipamentos;
- J. Interagir com fornecedores para oferecer suporte a produtos terceiros utilizados em nossa plataforma.

5.6.2 Responsabilidades do cliente

O cliente deve:

- A. Comunicar os problemas ao GRUPO OLOS por telefone ou por meio da Central de Atendimento ao Cliente, no site <https://olossupport.force.com>.
- Nota:** Todos os problemas de classificados com o nível de gravidade 1 devem ser notificados obrigatoriamente por telefone em nossa central de atendimento.

RUA BOA VISTA
Nº 316-28 ANDAR

13 SET 2019 1352930





B. Fornecer, sem custos ao GRUPO OLOS, acesso local e acesso remoto contínuo e seguro, e de alta velocidade ao produto ou plataforma instalados nas dependências do cliente.

- i. Alterações contratuais serão aplicadas para implementação e testes de qualquer método de acesso remoto diferente dos que estão descritos no Apêndice C - Método de Acesso Remoto Padrão OLOS.
- ii. Se o cliente não fornecer o acesso remoto seguindo os padrões estabelecidos pelo GRUPO OLOS no Apêndice C - Método de Acesso Remoto Padrão OLOS, o GRUPO OLOS não se responsabilizará pelo cumprimento das condições contratadas.
- iii. Se o suporte *in loco* OLOS for necessário devido à ausência de acesso remoto, o cliente será cobrado por todas as despesas de transporte e encargos horários adicionais em taxas de materiais e tempos utilizados do GRUPO OLOS pelo suporte no local.
- iv. O GRUPO OLOS não é responsável pelas horas de restauração e resolução nos casos em que o método de acesso remoto do cliente exija intervenção para conceder, possibilitar ou facilitar o acesso, como por exemplo, solicitação de *token*, liberação sob demanda de acesso remoto, etc.
- v. Todas e quaisquer atividades inerentes ao ONOC tem como premissa e necessidade a disponibilização do método de Acesso Remoto Padrão OLOS descrito no Apêndice C. Logo se esse método de acesso não for disponibilizado pelo cliente o GRUPO OLOS não se responsabilizará por falhas ou problemas que podem ser previamente identificados com ações de monitoração e prevenção atualmente realizados pelo ONOC.

C. Escolher, pelo menos, dois representantes nomeados e seus substitutos (em caso de ausência), que tenham concluído o treinamento recomendado pelo GRUPO OLOS. **Nota:** Não há nenhum limite quanto ao número de contatos por cliente.

RUA BOA VISTA
Nº 314-2º ANDAR

13 SET 2013 13:52:30





- D. Manter os níveis de treinamento recomendados pelo GRUPO OLOS para o pessoal de supervisão do cliente, conforme descrito no currículo do treinamento fornecido pela área de *Education* Olos.

- E. Certificar-se de que ao menos um representante do cliente esteja no local do cliente sempre que (i) peças do produto estiverem programadas para serem entregues ou (ii) quando for necessário a presença no local para prestar assistência. Dessa forma, o GRUPO OLOS cumprirá com suas obrigações descritas nesta Política de Atendimento OLOS, incluindo instalações de *Upgrades* de *Software*, substituições de *hardware* ou qualquer outra atividade, conforme determinado de modo aceitável pelo GRUPO OLOS.
 - F. Manter a versão suportada mais recente disponível, pois o GRUPO OLOS não tem a obrigação de prestar suporte a versões descontinuadas.

 - G. Manter ambiente apropriado do cliente e do produto, de acordo com as especificações técnicas do produto ou, conforme razoavelmente esperado, de acordo com os padrões do setor.

 - H. Manter uma cópia de *backup* atualizada do Produto de *Software* e de todos os dados do cliente, além de manter tal cópia de *backup* em um local seguro e de fácil acesso à equipe do GRUPO OLOS, caso o acesso desta última seja necessário para a manutenção do produto.

 - I. Fornece um aviso por escrito com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência ao GRUPO OLOS sobre a realocação do produto coberto em um novo local de instalação. A assistência do GRUPO OLOS para mudanças, adições e/ou alterações são passíveis de cobrança sob uma declaração de trabalho de *Professional Services* no momento atual e com as taxas de material do GRUPO OLOS. O cliente é responsável pelo transporte do produto entre os locais e o novo local deverá estar pronto para a instalação do produto ou plataforma.

 - J. Adquirir, instalar, manter e dar suporte ao *software* de antivírus em todas as instâncias do sistema operacional, conforme recomendações de uso do GRUPO OLOS.

 - K. Fornecer manutenção, administração e suporte (incluindo aquisição e instalação de atualizações, *patches*, correções de defeitos e *upgrades*) de todas as instâncias de sistema operacional, de *hardware* e *software* terceiro, conforme recomendação pelo GRUPO OLOS.

99 OFICIAL DE REGISTRO DE TITULOS E DOCUMENTOS REGISTRO EM MICROFILME Nº

13SET 1352930

RUA BOA VISTA Nº 316 - 2ª ANDAR





- L. Permanecer regular perante as licenças de terceiros associados a *softwares* integrados, pois o GRUPO OLOS não se responsabiliza por licenciamentos que não tenham sido por ela fornecidos.
- M. Proteger os Dados de Atendimento ao Cliente. O cliente declara estar ciente de que o acesso a dados de *login*, informações de contatos do funcionário, arquivos de registro de aplicações ou arquivos de dados podem ser exigidos pelo Atendimento ao Cliente do GRUPO OLOS para fornecer suporte. Esses arquivos podem conter dados pessoais, incluindo, mas não limitado a nomes de indivíduos, endereços de e-mail, números de telefone, dígitos DTMF ou dados pessoais em gravações de chamadas. O cliente é o único responsável pelo cumprimento de quaisquer leis de proteção de dados, incluindo o uso de princípios de prevenção de dados e minimização de dados, tomando medidas para mascarar, retirar ou deletar dados pessoais ao fornecer acesso ao original ou às cópias de tais arquivos de dados. O GRUPO OLOS e suas afiliadas, licenciadores e agentes não se responsabilizam pelo cumprimento de tais leis e não assumem qualquer responsabilidade em relação a quaisquer violações de qualquer legislação relativa ao uso do suporte OLOS pelo cliente. As disposições do acordo entre o GRUPO OLOS e o cliente ou qualquer acordo separado sobre proteção de dados permanecem inalterados.
- N. Cooperar com o GRUPO OLOS para permitir a resolução de problemas reportados.
- O. Disponibilizar repositório (*Datastorage* de acesso rápido de alta disponibilidade e redundância) para armazenamento das gravações antigas, após o repositório de transição/temporário da plataforma OLOS exceder 80% de ocupação.

99 OFICIAL DE REGISTRO DE
TÍTULOS E DOCUMENTOS
REGISTRO EM MICROFILME NS

13SET 1352930

RUA BOA VISTA
Nº 314 - 2º ANDAR

5.7 Itens Não Inclusos nos serviços de Suporte

Os itens a seguir não estão inclusos no serviço de Suporte:

- A. Aquisição e instalação de qualquer *software* ou *hardware* de terceiros que precise ser fornecido pelo cliente para a implementação do *software* ou de *upgrades* de *software*.
- B. Serviços relacionados à instalação do equipamento ou produto do *software*, ou do upgrade de *software*.





- C. Inclusões, configuração ou ativações de novos recursos ou funcionalidades de produtos OLOS.
- D. Suporte no local para instalação de atualizações de *software*.
- E. Problemas oriundos de configurações incorretas ou indevidas realizadas pelo cliente.
- F. Suporte para equipamentos que não estejam em conformidade com as especificações mínimas de *hardware* determinadas pelo GRUPO OLOS ou de propriedade do cliente não adquirido com o GRUPO OLOS.
- G. Suporte para a rede do cliente.
- H. Alterações de produto ou outras aplicações ou serviços que necessitem de assistência no desenvolvimento (por exemplo, alterações de endereço *IP*, *script de IVR*, *AD*, *WAY*, relatórios/*dumps* ou bancos de dados especializados).
- I. Realocação de produto ou resolução de problemas causados por alguma realocação de produto coberto.
- J. Serviços relacionados a reparos, correções ou modificações requeridas como resultado de instalação de produto coberto ou de realocação executada por outros que não o GRUPO OLOS.
- K. Trabalhos elétricos nas instalações ou diagnóstico de problemas de fonte elétrica.
- L. Serviços relacionados a quaisquer danos, substituições de peças ou quaisquer outros custos adicionais atribuíveis a razões diferentes de desgaste ou deterioração normais, incluindo, dentre outros:
 - i. A combinação, operação ou utilização do produto coberto com produtos, *software*, dispositivos ou outros materiais não exigidos pelo GRUPO OLOS;
 - ii. Estresse ou dano ambiental incomum causado por energia elétrica, calor, frio, umidade, acidente, negligência, atos de força maior ou qualquer uso indevido ou abuso; ou
 - iii. Modificação do produto coberto por pessoas que não sejam do GRUPO OLOS ou representantes autorizados pelo GRUPO OLOS, inclusive danos durante o envio.
- M. Provisionamento ou substituição de suprimentos operacionais (como toner de impressora, papel, tinta, etc.) ou itens de mídia (como discos de *backup*).

9ª OFICIAL DE REGISTRO DE
TÍTULOS E DOCUMENTOS
REGISTRANDO EM MICROFILME

13 SET 2011 1352930

RUA BOA VISTA
Nº 317 - 2º ANDAR





- N. Alterações, resoluções ou suporte para resoluções de problemas ou erros causados por telefonia, rede, configurações de *host* ou área de trabalho, *hardware* ou *software* diferente do produto coberto relacionado na Solicitação de Suporte.
- O. Suporte para modificações de produtos cobertos, produtos de *Professional Services* ou modificações de *software* de terceiros feitas pelo GRUPO OLOS para recursos ou funcionalidades não padrão, a menos que os *Professional Services* entregues sejam cobertos por um plano de Suporte de Aplicativo de *Professional Services*.
- P. Modificações às configurações iniciais ou subsequentes abrangidas pela declaração de trabalho do *Olos Professional Services*.
- Q. Suporte para Produtos de terceiros elegíveis adquiridos do GRUPO OLOS além da funcionalidade necessária para operar ou interoperar com o Produtos de *Software* do GRUPO OLOS.
- R. Suporte para sistema operacional de terceiros, *software* de terceiros, *hardware* ou *firmware* não adquiridos do GRUPO OLOS.
- S. Instalação, manutenção ou suporte de produtos e recursos como, HIDS, *software* antivírus, fortalecimento do sistema ou outras atividades relacionadas à segurança.
Fornecer *hardware* ou componentes de *hardware* de uma revisão maior ou mais nova para fins de reparo, substituição ou *upgrade* de equipamentos que não sejam EOSL ou fornecidos pelo GRUPO OLOS.
Descarte de materiais perigosos removidos do sistema do cliente como resultado de manutenção corretiva ou preventiva (por exemplo: baterias de gabinetes defeituosas ou esgotadas) ou a substituição dos mesmos.
- V. Gerenciamento de projeto.
- W. Efetuar reprocessamentos retroativos, relacionados a tarifações de bilhetagem, quando o motivo estiver associado e evidenciado às falhas de cadastro das devidas tarifas em seus respectivos planos de tarifações. O reprocessamento dos bilhetes para tarifações serão realizados pelo Suporte, quando evidenciado de que a divergência tenha sido ocasionada por uma falha (*Bug*) no produto.

9ª DIVISÃO DE REGISTRO DE
TÍTULOS E DOCUMENTOS
REGISTRO EM MICROFILME Nº

13SET 1352930

RUA BOA VISTA
Nº 314 - 2º ANDAR





5.8 Política de Suporte da Versão de Produto do Software

O GRUPO OLOS suporta todas as principais versões de seus produtos após contratação comercial e instalação até no máximo 3 anos.

As políticas de suporte da versão do produto para fornecedores terceiros do GRUPO OLOS são limitadas pelas políticas definidas por cada fornecedor. O GRUPO OLOS trabalhará com os seus fornecedores para garantir os 3 anos de compromisso, mas não se responsabiliza em casos de falhas ocasionadas pela indisponibilidade de suporte para produtos de terceiros (incluindo produtos integrados de terceiros).

O GRUPO OLOS notificará os clientes se houverem exceções ou limitações conhecidas para nosso compromisso de suporte de 3 (três) anos ao produto que sejam resultantes de limitações de produtos integrados de terceiros.

99 OFICIAL DE REGISTRO DE
TÍTULOS E DOCUMENTOS
REGISTRADO EM MICROFILME Nº
13 SET 2013 1352930
RUA BOA VISTA
Nº 314-2º ANDAR





OFICIAL DE REGISTRO DE
TÍTULOS E DOCUMENTOS
REGISTRO EM MICROFILME Nº

6. APÊNDICE A – SIGLAS E TERMOS

13 SET 2019 1352930

RUA BOA VISTA
Nº 314 - 2º ANDAR

Análise da Causa Raiz (RCA)	Documentação escrita da causa raiz do problema e etapas para resolução.
Aplicações de Professional Services	Personalizações ou outros produtos, como a Resposta Interativa de Voz ("IVR"), portal de voz, <i>pop-up</i> de tela do agente e conectores ou integrações desenvolvidas pela Olos para um cliente.
Asset (Ativo)	Identificação do produto / sistema da plataforma correspondente no cliente.
Atualização de Software	Implementação de uma versão de manutenção.
Cliente	A entidade que assina um pedido de compra de Suporte.
CNL	Código Nacional de Localidade disponibilizado pela ANATEL
Contatos do Cliente Indicado	Funcionários do cliente que tenham concluído o treinamento e/ou que estejam autorizados a entrar em contato com a Olos para abrir casos.
Dia	Dia corrido.
Dia Útil	De segunda-feira a sexta-feira.
Documentação	Manuais do usuário e materiais de treinamento do GRUPO OLOS e de seus licenciadores fornecidos ao cliente eletrônica ou fisicamente.
DTMF (<i>Dual-Tone Multi-Frequency</i>)	São os tons de duas frequências utilizados na discagem dos telefones mais modernos.
Dumps	É um processo que contém um registro da estrutura de tabela e/ou dados de um banco de dados e normalmente está na forma de uma lista de declarações SQL.
Envio	Entrada de uma solicitação para o Suporte no local usando o sistema de gerenciamento de casos do GRUPO OLOS.
Equipamentos	O <i>hardware</i> patenteado pela Olos fornecido pelo GRUPO OLOS.
Esforço Contínuo	Casos de Gravidade 1 são analisados continuamente durante horas do plano até que uma causa raiz final e um plano de resolução/solução alternativa seja estabelecido.
Feriados	Feriados oficiais observados no local do cliente.
Hardware Coberto	O equipamento coberto em um Plano de Suporte ativo.
HIDS (<i>Host Intrusion Detection Systems</i>)	Sistema que monitora um host da rede atrás de anomalias e ataques que estão em curso. O <i>software</i> também irá monitorar que processo acessa qual recurso, quais arquivos são alterados, além de verificar as informações da RAM e <i>logs</i> e garantir que as informações destes não sejam alterados.
Horário comercial	Nos dias úteis, das 8h00 às 18h00, horário local.





13 SET 2013 1352930

RUA BOA VISTA

Horário do Plano	O horário de cobertura, horário local, incluso em um plano de Suporte.
Horário Local	Hora do dia no local cliente.
Hot Fix	Uma correção de código de problemas de Gravidade 1 necessária para restaurar a produção antes da próxima versão testada de um Pacote de Atualização.
IP (Internet Protocol)	Protocolo de Internet
IVR (Resposta Interativa de Voz)	Tecnologia telefônica que comunica com quem está chamando através de um menu de voz configurado e dados em tempo real. Num sistema IVR, quem chama recebe a opção de selecionar opções pressionando dígitos.
Middleware	Programa de computador que faz a mediação entre <i>software</i> e demais aplicações. É utilizado para mover ou transportar informações e dados entre programas de diferentes protocolos de comunicação, plataformas e dependências do sistema operacional.
MIS (Sistema de Informações Gerenciais)	Sistema de informação, tipicamente baseado em computadores, utilizado no seio de uma organização.
Modificação de Código (ou Mod Cód)	Uma coleção de correções de defeitos de <i>Software</i> .
OCDS	<i>Olos Control Desk Support</i>
OCS	<i>Olos Customer Support</i>
ODBA (<i>Olos Data Base Administration</i>)	Equipe responsável em analisar periodicamente a performance, customizações e o estado dos bancos de dados da plataforma Olos.
ODS (<i>Olos Developer Support</i>)	Equipe que consiste na última instância técnica para resolução de problemas. Essa equipe é composta pelos profissionais que desenvolveram a solução OLOS e atuam em problemas graves encontrados em nossa plataforma e também é responsável pelo desenvolvimento de <i>Hot-Fixes</i> para corrigir eventuais <i>bugs</i> .
OEP (<i>Olos Escalation Path</i>)	Processo de Escalonamento do GRUPO OLOS.
OES (<i>Olos Education Service</i>)	Equipe responsável em capacitar os clientes a utilizar todos os recursos e funcionalidades da plataforma Olos.
ONOC (<i>Olos Network Operations Center</i>)	Equipe responsável em verificar periodicamente o estado dos equipamentos, sistemas operacionais e aplicações Olos disponibilizados aos nossos clientes, conforme cláusulas descritas em nossa política de atendimento.
OPS (<i>Olos Professional Services</i>)	Equipe responsável por fornecer desenvolvimento, integrações e customizações de solução para atender particularidades de negócio dos nossos clientes.



13 SET 2013 1352930

MODELO



RUA BOA VISTA
Nº 314 - 2º ANDAR

ODA (Olos Digital Agent)	Equipe responsável pelo atendimento e suporte a soluções de Agente Digital e bots
Ordem	Uma cotação ou declaração de trabalho fornecida ao cliente pelo GRUPO OLOS que inclui produtos, serviços, taxas aplicáveis e outras informações relacionadas à Ordem.
3party	<i>Third-party tool</i> – Ferramentas de terceiros
OTS (Olos Telecommunication Support)	Equipe de especialistas responsável pelo atendimento e análise de casos relacionados a recursos e integrações de telefonia.
Pacote de Atualização	Um conjunto de <i>Hot Fixes</i> testadas e consolidadas fornecido entre versões de <i>Mod Cód.</i>
Período de Suporte	Um período definido na Ordem aplicável durante o qual o GRUPO OLOS oferece suporte.
Produto	<i>Software</i> e equipamento.
Produto coberto	O <i>software</i> e o equipamento cobertos em um Plano de Suporte ativo.
Produtos de Terceiros	<i>Hardware</i> ou <i>software</i> de terceiros revendido pelo GRUPO OLOS onde o suporte avançado por telefone, reparo de peças e/ou os serviços de campo são oferecidos pelo fornecedor.
Resolução/Solução Alternativa	Tempo para oferecer correção ou soluções alternativas aceitas pelo cliente.
Resposta	Tempo para responder ao contato inicial do cliente.
Restaurar	Tempo de devolução de um sistema para um nível de funcionalidade aceito pelo cliente por meio de uma resolução ou solução alternativa.
Service Pack	Compilação de correções de defeitos de <i>Software</i> e possíveis aprimoramentos de recursos menores, fornecida como uma sobreposição ao <i>Software</i> , e que deve ser instalada em conjunto com o <i>Software</i> para ser operacional.
SFTP (Secure File Transfer Protocol)	Seu propósito é semelhante ao do FTP convencional, porém em função do uso de criptografia nas conexões (através do estabelecimento de um túnel SSH) o tráfego de informações possui um incremento de segurança efetivo.
SLA	<i>Service Level Agreement</i> - Acordo de Nível de Serviço
Software	<i>Software</i> patenteado pela Olos.
Software coberto	O <i>software</i> coberto em um Plano de Suporte ativo.
Suporte	Suporte técnico fornecido pela Olos ou por um de seus representantes ou fornecedores contratados para produtos, conforme descrito nestas políticas.
Suporte de aplicações de Professional Services	Suporte para aplicações de <i>Professional Services</i> qualificados, conforme descrito nestas políticas.





13 SET 2013 Nº 1352930

RUA BOA VISTA

Suporte Remoto	Suporte aos clientes oferecido remotamente pelo GRUPO OLOS, por meio de telefone, atualizações de casos ou e-mail.
Tempo de Resposta no Local	O tempo para obter um recurso e, se necessário, uma peça na instalação do cliente após o GRUPO OLOS determinar a necessidade de Suporte ou substituição de peças.
Upgrade de Software	Implementação de uma versão principal ou secundária.
Versão de Manutenção	Service Pack, Modificação de Código (Mod Cód), Pacote de Atualização ou Hot Fix desenvolvido pela Olos para resolver problemas com Versões Suportadas.
Versão Maior	O mais alto nível de numeração utilizado para designar versões de recursos para produtos do Software (X.). Versões Maiores geralmente incluem novos conjuntos de recursos significativos ou atualizações de tecnologias.
Versão Menor	O segundo nível de numeração utilizado para designar versões de recursos para Produtos do Software (X.Y). Versões Menores podem incluir novos recursos, atualizações ou ajustes de software embarcado de terceiros.

7. APÊNDICE B – PRODUTOS SUPORTADOS PELOS FORNECEDORES

O GRUPO OLOS utiliza e revende *software* e *hardware* de fornecedores terceiros. Sendo assim o GRUPO OLOS é o primeiro ponto de contato para nossos clientes para o Suporte a esses produtos e todos os tempos de resposta e as definições de níveis de gravidade observados anteriormente nestas políticas serão aplicados.

7.1 Khomp

Empresa fundada em 1996 com foco central em centrais de comutação telefônica pública e privada.

Provedora de soluções de convergência entre telefonia e computação, a Khomp possui uma parceria com o GRUPO OLOS e fornece os produtos de telecomunicações como por exemplo, EBS (*External Board Series*) e Telefones Digitais, essenciais para o funcionamento da Plataforma OLOS.

7.2 Nuance





13 SET 2013 1352930

RUA BOA VISTA
Nº 112 - SP ANTIAS

A Nuance foi fundada em 1994 e desenvolve sistemas de reconhecimento de voz com parceria exclusiva com o GRUPO OLOS no processo de conversão de voz/fala em dados do produto de Agente Digital, Way e IVR.

7.3 Microsoft

Empresa parceira o GRUPO OLOS responsável pelo fornecimento dos Sistemas Operacionais dos equipamentos sob os quais funcionam a Plataforma OLOS.

7.4 SDC – SuperMicro

Empresa fundada em 1981, a SDC – Super Micro é a empresa parceira do GRUPO OLOS responsável pelo fornecimento de Servidores e *Storages* utilizados pela Plataforma OLOS.

7.5 VMWare

Empresa parceira do GRUPO OLOS, responsável pelo desenvolvimento de sistemas de virtualização utilizados em sistemas operacionais onde funcionam a Plataforma OLOS.

8. APÊNDICE C – MÉTODO DE ACESSO REMOTO PADRÃO OLOS

Os representantes do Atendimento ao Cliente do GRUPO OLOS só acessarão aos sistemas e plataformas dos clientes por meio de dispositivos corporativos aprovados pelo GRUPO OLOS, seguindo um o método aprovado descritos abaixo:

Solução de Acesso Remoto	Descrição
OSRA (<i>Olos Secure Remote Access</i>)	Conexão VPN LAN2LAN com IPSEC

Nota: Conexão VPN *Client To Server* sob demanda (monitoração proativa feita pelo cliente durante o acesso remoto), devem ser previamente formalizadas e homologadas junto a equipe Olos para avaliação e autorização desse método de acesso. Mas o GRUPO OLOS não se responsabilizará pelo cumprimento das condições contratadas.





13 SET 2017 1352930

9. APÊNDICE D — LISTA CNL LOCAL (MÓVEL E ÁREA CONURBADA)

RUA BOCA VISTA
Nº 314 - 2º ANDAR

O GRUPO OLOS disponibiliza regularmente a lista atualizada da CNL, obtida através de órgãos regulamentares locais e nacionais gratuitamente, como exemplo no Brasil a "ANATEL".

Essas regras não são desenvolvidas nem vendidas pelo GRUPO OLOS. Elas são publicadas pela pelos órgãos governamental responsável pelas telecomunicações de cada país, como por exemplo no Brasil a ANATEL.

Nota: O GRUPO OLOS se isenta de qualquer responsabilidade pela exatidão dessas regras e de qualquer responsabilidade associada ao uso delas. O GRUPO OLOS disponibiliza essas regras gratuitamente para a comodidade de seus clientes e não como parte de qualquer obrigação contratual ou de outra natureza.

10. APÊNDICE E – ALTERAÇÕES A ESTAS POLÍTICAS

Data	Versão	Alterações	Autor
Setembro de 2017	8.0	Elaboração do Documento	E. Ferreira
Dezembro de 2018	8.2	Alterações no texto da cláusula 4.3 Monitoramento Proativo e Serviços de Gerenciamento (Diferenciais Olos) Alterações no texto para adequar o mesmo ao novo sistema de <i>Service Desk</i> . Alteração da termologia/nomenclatura DE Chamado PARA Caso Alterado o <i>link</i> de acesso da nossa central de atendimento	E. Ferreira





OFÍCIO DE REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS
REGISTRO EM MICROFILME Nº

13SET 1352930

RUA BOA VISTA
Nº 317 - 7º ANDAR

		<p>DE https://olos.zendesk.com/hc/pt-br PARA https://olossupport.force.com Alteração no texto do item "Q" da clausula "5.7 Itens Não Inclusos nos serviços de Suporte".</p> <p>DE Q.Suporte para Produtos de terceiros elegíveis adquiridos do GRUPO OLOS além da funcionalidade necessária para operar ou interoperar com o Produtos de <i>Software</i> do GRUPO OLOS.</p> <p>PARA Q.Suporte para Produtos de terceiros elegíveis não adquiridos através do GRUPO OLOS além da funcionalidade necessária para operar ou interoperar com o Produtos de <i>Software</i> do GRUPO OLOS.</p>	
<p>Setembro de 2019</p>	<p>8.3</p>	<p>Correções ortográficas e concordância verbal de alguns parágrafos</p> <p>Alterações no texto e prazos das cláusulas abaixo:</p> <p>4. PLANOS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE</p> <p>4.1 Suporte Remoto</p> <p>Alteração do prazo para atender atividades preventivas ou corretivas previamente agendadas DE 48 PARA 72;</p>	<p>E. Ferreira</p>





SR. OFICIAL DE REGISTRO DE
TÍTULOS E DOCUMENTOS
REGISTRO EM BRASÍLIA - DF

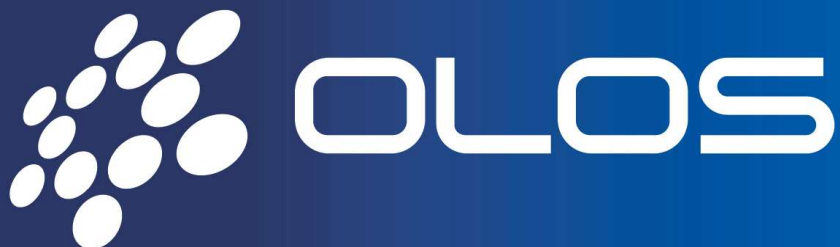
130ET 1352930

RUA BOA VISTA
Nº 314 - 2º ANDAR

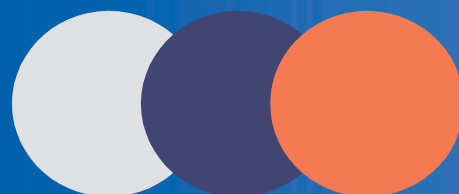
		<p>08 28</p> <p>Adição do plano de suporte 24x7;</p> <p>5.4 Atualizações e Fechamento de Caso</p> <p>Alteração do prazo DE 7 PARA 5 dias para encerramento automático dos casos onde não ocorra interação por parte de cliente.</p> <p>Adição das mídias de comunicação que serão utilizadas para tentar contactar os nossos clientes antes do encerramento dos casos</p> <p>5.6 Responsabilidades</p> <p>5.6.1 Responsabilidades do GRUPO OLOS</p> <p>Alteração do prazo do item "I" abaixo DE 12 PARA 6 meses</p> <p>I. Empregar esforços comercialmente razoáveis para fornecer aos clientes um aviso prévio de no mínimo 6 (seis) meses antes de cessar o Suporte a versões de <i>Software</i> ou Equipamentos;</p> <p>5.6.2 Responsabilidades do cliente</p> <p>Adicionado o item 'v.' a cláusula "B" - Fornecer, sem custos ao GRUPO OLOS, acesso local e acesso remoto contínuo e seguro, e de alta velocidade ao produto ou plataforma instalados nas dependências do cliente.</p>	
--	--	--	--



APÊNDICE III



CEO - Chief Executive Officer
ODBA-POL001 – Política de Backup e Retenção
Revisão: 3



06/11/2024, São Paulo
Política de Backup e Retenção

I. OBJETIVO

Definir os critérios, periodicidade e processo de *Backup* das Bases de Dados da Plataforma Olos.

II. PROCESSOS

Atualmente a plataforma Olos possui 47 bases (a) de dados que integram a política de backups de bases de dados Olos, os quais alguns estão parametrizados em modo SIMPLE RECOVERY (b) ou em modo FULL RECOVERY (c) conforme a tabela a seguir:

#	Base de dados	Tipo de Base de Dados	Recovery Mode	Breve Descrição
1	AgentLoginControl	Aplicação	FULL	Base de dados do serviço ALM. Contém informações de configuração do serviço, que atua no processo de <i>login</i> de agentes na plataforma.
2	AgentSupervisorChat	Aplicação	FULL	Base de dados da funcionalidade de <i>Chat</i> entre supervisores e seus respectivos agentes. Contém informações de configuração e é utilizado no funcionamento da ferramenta.
3	AlarmControl	Aplicação	FULL	Base de dados do serviço SMM. Contém informações de configuração e parâmetros de funcionamento do serviço de alarme do sistema.
4	APKOLOS	Aplicação	FULL	Banco de dados utilizado para configuração de aplicações mobile que tinham o intuito de permitir que o GRUPO OLOS pudesse fornecer um APK para a EPS no qual pudesse publicar para o cliente final atividades como por exemplo, um "Click to Call" direto pelo APK.
5	APM	Aplicação	FULL	Base de Dados destinada à funcionalidade que permite que o agente solicite que a plataforma reproduza arquivos pré-cadastrados para o cliente.
6	AutoStrategy	Aplicação	FULL	Base de dados do serviço ASM. Contém informações de configuração, parâmetros de funcionamento e é utilizada na execução do serviço.

#	Base de dados	Tipo de Base de Dados	Recovery Mode	Breve Descrição
7	BackupControl	Aplicação	FULL	Base de dados do serviço RBM. Contém informações de configuração, parâmetros de funcionamento e é utilizada na execução do serviço.
8	Billing	Aplicação	FULL	Base de dados do serviço IPB, do serviço BillingMP3 e dos relatórios de bilhetagem. Contém informações de configuração, histórico de discagem e dados consolidados de bilhetagem.
9	CampaignControl	Aplicação	SIMPLE	Base de dados do serviço CCM e dos web services de integração. Contém informações de configuração, parâmetros de funcionamento e é utilizada para a execução do serviço e para o funcionamento dos meios de integração.
10	ChannelingServices	Aplicação	SIMPLE	Base de dados que serve de apoio para aplicação WebApiChanneling. A API auxilia na troca de dados da plataforma Olos com outras aplicações.
11	ChatControl	Aplicação	Simple	Base de dados do serviço AMD (Automatic Message Distributor). Contém informações de configuração do serviço, dados para gerenciamento das campanhas de chat e estado dos agentes conectados a estas.
12	DialerControl	Aplicação	FULL	Base de dados do serviço PDM. Contém informações de configuração, parâmetros de funcionamento e é utilizada para a execução do serviço.
13	Eagle	Aplicação	Simple	Base de dados utilizado para o CRM OLOS.
14	ExportData	Aplicação	FULL	Base de Dados que permite ao cliente o acesso às informações geradas pela plataforma Olos a partir de uma estrutura de banco de dados. Ao contrário das demais bases de dados Olos, o cliente tem acesso direto à base ExportData para que possa extrair as informações para seu próprio repositório de dados.

#	Base de dados	Tipo de Base de Dados	Recovery Mode	Breve Descrição
15	ExportDataV3	Aplicação	FULL	É uma Base de Dados que tem como único propósito disponibilizar ao cliente uma forma de extrair dados analíticos da plataforma Olos por meio de chamadas de métodos TSQL (stored procedures).
16	ImportExportControl	Aplicação	FULL	Base de dados do serviço IEM. Contém informações de configuração e parâmetros de funcionamento do serviço.
17	IntegracaoAas	Aplicação	SIMPLE	Base de dados do serviço AAS (Advanced Agent Selector).
18	IvrControl	Aplicação	SIMPLE	Base de dados do serviço IVR. Contém informações de configuração, parâmetros de funcionamento e é utilizada na execução do serviço.
19	LicenseControl	Aplicação	FULL	Base de dados do controle de licenciamentos do sistema. Contém informações de configuração e controle que permitem acesso/login administrativos e operacionais entre diversas ferramentas e funções.
20	LostCallsScheduler	Aplicação	FULL	Base utilizada pelo serviço LCS (LostCallsScheduler) que permite que sejam cadastrados processos para alimentar uma campanha Ativa (chamada de campanha Hot) com clientes que eventualmente abandonaram ou foram rejeitados em uma determinada campanha receptiva).
21	MailingControl	Aplicação	SIMPLE	Base de dados dos mailings existentes no sistema. Contém informações dos registros de mailings importados no sistema que são utilizados por diversos serviços e recursos do sistema, como o ASM, FastBuild e o PDM, por exemplo.
22	MdmConfig	Aplicação	FULL	Base de dados do serviço MDM. Contém informações de configuração e parâmetros de funcionamento do serviço.
23	MultiLanguageLibrary	Aplicação	FULL	Base de dados de traduções linguísticas da interface do usuário. Contém todo o conteúdo da interface do usuário traduzido em diversas línguas e é utilizado no acesso à interface do sistema.

#	Base de dados	Tipo de Base de Dados	Recovery Mode	Breve Descrição
24	OlosDBA	Aplicação	SIMPLE	Armazena informações sobre o processo de backup e sobre as bases de dados da plataforma Olos.
25	OlosWebAgent	Aplicação	FULL	Base de dados do tabulador OlosWebAgent. Contém informações de configuração e parâmetros de funcionamento do front-end operacional do sistema
26	PBX	Aplicação	FULL	Base de dados do serviço PBX. Contém informações de configuração e parâmetros de funcionamento do serviço.
27	ProfessionalServices01	Aplicação	SIMPLE	Base de Dados de PS destinada às diversas customizações do Olos.
28	ProfessionalServices02	Aplicação	SIMPLE	Base de Dados de PS destinada às diversas customizações do Olos.
29	ProfessionalServices03	Aplicação	SIMPLE	Base de Dados de PS destinada às diversas customizações do Olos.
30	PurgeData	Aplicação	SIMPLE	Base de Dados de Expurgo de Dados das Tabelas AtempsRawData, AgentStateData (Base Reports) e Billing (PbxBillingData).
31	PurgeData_Billing_PbxBillingData	Aplicação	SIMPLE	Utiliza para expurgo da tabela PbxBillindata (Base Billing).
32	PurgeData_Reports_AgentStateRawData	Aplicação	SIMPLE	Utilizada para expurgo da tabela AgentStateRawdata (Base Reports).
33	PurgeData_Reports_AttemptsRawData	Aplicação	SIMPLE	Utilizada para expurgo da tabela AttemptsRawData (Base Reports).
34	PurgeData_Reports_InboundRawData	Aplicação	SIMPLE	Utilizada para expurgo da tabela InboundRawData (Base Reports).
35	PurgeData_Reports_LoginRawData	Aplicação	SIMPLE	Utilizada para expurgo da tabela LoginRawData (Base Reports).
36	Recorder	Aplicação	FULL	Base de dados do serviço RM e da interface de busca de gravações. Contém informações de configuração e registro histórico das gravações existentes no sistema.
37	Reports	Aplicação	FULL	Base de dados do serviço DAM e relatórios em geral. Contém informações de configuração e registros históricos operacionais de todos os relatórios do sistema.
38	RouterControl	Aplicação	FULL	Base de dados do controle de roteamento de chamadas/serviços do sistema. Contém informações de configuração e parâmetros de funcionamento do direcionamento de chamadas receptivas externas ou internas.

#	Base de dados	Tipo de Base de Dados	Recovery Mode	Breve Descrição
39	SMSControl	Aplicação	FULL	Base de dados do serviço SMS. Contém informações de configuração, parâmetros de funcionamento e é utilizada na execução do serviço
40	SysConfiguration	Aplicação	FULL	Base de dados da interface de configuração do sistema. Contém todo o tipo de configuração da plataforma, tanto configurações operacionais, como campanhas, agentes e tabulações, quanto configurações de serviços e rotas de discagem
41	TextToWave	Aplicação	FULL	Base de dados do serviço TTW. Contém informações de configuração e parâmetros de funcionamento do serviço
42	WayLogDB	Aplicação	SIMPLE	Base de dados do serviço WAY. Contém informações de configuração, parâmetros de funcionamento e é utilizada para a execução do serviço.
43	WorkForceControl	Aplicação	FULL	Trata-se de uma base de dados transitória para envio de dados para as soluções de WorkForce. É responsável também por gerar e exportar os Dados Históricos específicos de até 25 dias de clientes que utilizam a aplicação através de JOBS que se encarregam também de efetuar o expurgo após esse período. O cliente que possui solução de Workforce também pode acessar os dados on line através de Store Procedure que valida usuário e senha do cliente e gera os dados com base no Banco de Dados Reports.
44	Master	SQL	SIMPLE	O banco de dados master guarda todas as informações do nível do SQL Server, que inclui metadados da instância como contas de logon, servidores vinculados e parâmetros de configuração de sistema, além disso, guardar todas as informações e locais dos outros bancos de dados.

#	Base de dados	Tipo de Base de Dados	Recovery Mode	Breve Descrição
45	MsdB	SQL	SIMPLE	O banco de dados msdb é usado pelo SQL Server Agent para guardar alertas e Jobs e usado pelos recursos, como o SQL Server Management Studio, o Service Broker e o Database Mail.
46	Tempdb	SQL	SIMPLE	O banco de dados do sistema tempdb é um recurso disponível a todos os usuários conectados a instância de SQL Server e é usado para manter os objetos temporários criados pelos usuários como: tabelas temporárias globais ou locais, procedimentos armazenados temporários, variáveis de tabela ou cursores.
47	Model	SQL	SIMPLE	O banco de dados model é usado como modelo para todos os bancos de dados criados em uma instância do SQL Server.

- (a) De acordo com as novas versões da plataforma Olos, esse volume de BD pode aumentar em função de novos desenvolvimentos.
- (b) Modo de restauração simples sem backup de logs das transações (SIMPLE).
- (c) Modo de restauração completa de banco de dados que requer backup de logs das transações (FULL).

A. Periodicidade

1. Bases SIMPLE RECOVERY MODE (SRM)

Local lógico de armazenamento padrão: G:\Olos\Databases\Nome da base\Nome da base_AAAAMMDD_FULL_SRM.BAK no servidor de base de dados no qual as bases em questão estão alocadas.

- Rotina Backup Full SRM – Diariamente às 23:30hs, conforme exemplo abaixo.

Backups						
Database Name	File Path	Backup Finish Date	Backup Size (KB)	Compressed Backup Size (KB)	Error Message	
master	G:\Olos\Databases\master\master_20170716_FULL_SRM.BAK	16/07/2017 23:30:04:000	3664	699		
model	G:\Olos\Databases\model\model_20170716_FULL_SRM.BAK	16/07/2017 23:30:05:000	2317	390		
msdb	G:\Olos\Databases\msdb\msdb_20170716_FULL_SRM.BAK	16/07/2017 23:30:10:000	355560	47215		
CampaignControl	G:\Olos\Databases\CampaignControl\CampaignControl_20170716_FULL_SRM.BAK	16/07/2017 23:30:12:000	32854	6480		
IvrControl	G:\Olos\Databases\IvrControl\IvrControl_20170716_FULL_SRM.BAK	16/07/2017 23:30:12:000	2901	504		
MailingControl	G:\Olos\Databases\MailingControl\MailingControl_20170716_FULL_SRM.BAK	16/07/2017 23:30:26:000	926805	269436		
OlosDBA	G:\Olos\Databases\OlosDBA\OlosDBA_20170716_FULL_SRM.BAK	16/07/2017 23:30:26:000	3153	404		
SMSControl	G:\Olos\Databases\SMSControl\SMSControl_20170716_FULL_SRM.BAK	16/07/2017 23:30:26:000	3157	460		
ProfessionalServices01	G:\Olos\Databases\ProfessionalServices01\ProfessionalServices01_20170716_FULL_SRM.BAK	16/07/2017 23:30:27:000	9303	1806		

- Rotina de cópia de segurança logo após realização do backup Full SRM.

2. Bases FULL RECOVERY MODE (FRM)

Local lógico de armazenamento padrão: G:\Olos\Databases\Nome da base\Nome da base_AAAAMMDD_FULL_SRM.BAK no servidor de base de dados no qual as bases em questão estão alocadas.

- Rotina Backup Full FRM – Semanalmente aos domingos, no horário das 00:30, conforme exemplo a seguir.

Backups						
Database Name	File Path	Backup Finish Date	Backup Size (KB)	Compressed Backup Size (KB)	Error Message	
AlarmControl	G:\Olos\Databases\AlarmControl\AlarmControl_20170716_FULL_FRM.BAK	16/07/2017 00:30:08:000	3213	477		
BackupControl	G:\Olos\Databases\BackupControl\BackupControl_20170716_FULL_FRM.BAK	16/07/2017 00:30:08:000	2645	399		
Billing	G:\Olos\Databases\Billing\Billing_20170716_FULL_FRM.BAK	16/07/2017 00:31:28:000	8300125	2168971		
MdmConfig	G:\Olos\Databases\MdmConfig\MdmConfig_20170716_FULL_FRM.BAK	16/07/2017 00:31:28:000	2837	522		
MultiLanguageLibrary	G:\Olos\Databases\MultiLanguageLibrary\MultiLanguageLibrary_20170716_FULL_FRM.BAK	16/07/2017 00:31:29:000	7266	1634		
OlosWebAgent	G:\Olos\Databases\OlosWebAgent\OlosWebAgent_20170716_FULL_FRM.BAK	16/07/2017 00:31:29:000	6229	759		
Recorder	G:\Olos\Databases\Recorder\Recorder_20170716_FULL_FRM.BAK	16/07/2017 00:32:27:000	9063509	1967238		
SysConfiguration	G:\Olos\Databases\SysConfiguration\SysConfiguration_20170716_FULL_FRM.BAK	16/07/2017 00:32:29:000	92238	12631		
Reports	G:\Olos\Databases\Reports\Reports_20170716_FULL_FRM.BAK	16/07/2017 00:35:06:000	22095044	3423569		
LostCallScheduler	G:\Olos\Databases\LostCallScheduler\LostCallScheduler_20170716_FULL_FRM.BAK	16/07/2017 00:35:07:000	3149	420		
AgentSupervisorChat	G:\Olos\Databases\AgentSupervisorChat\AgentSupervisorChat_20170716_FULL_FRM.BAK	16/07/2017 00:35:07:000	4178	498		
ExportData	G:\Olos\Databases\ExportData\ExportData_20170716_FULL_FRM.BAK	16/07/2017 00:35:50:000	6462545	1286539		

- Rotina de cópia de segurança logo após realização do backup Full FRM.

Local lógico de armazenamento padrão: G:\Olos\Databases\Nome da base\Nome da base_AAAAMDD_LOG.BAK no servidor de base de dados no qual as bases em questão estão alocadas.

- Rotina *Backup Log* – Diariamente a cada uma hora, entre o horário das 06:00 às 23:00, conforme exemplo abaixo.

Backups					
Database Name	File Path	Backup Finish Date	Backup Size (KB)	Compressed Backup Size (KB)	Error Message
APKOLOS	G:\Olos\Databases\APKOLOS\APKOLOS_20170717_LOG.BAK	17/07/2017 17:00:01:000	80	7	
APH	G:\Olos\Databases\APH\APH_20170717_LOG.BAK	17/07/2017 17:00:02:000	72	3	
AutoStrategy	G:\Olos\Databases\AutoStrategy\AutoStrategy_20170717_LOG.BAK	17/07/2017 17:00:03:000	82	8	
DialerControl	G:\Olos\Databases\DialerControl\DialerControl_20170717_LOG.BAK	17/07/2017 17:00:23:000	139092	37839	
ImportExportControl	G:\Olos\Databases\ImportExportControl\ImportExportControl_20170717_LOG.BAK	17/07/2017 17:00:28:000	362159	100075	
LicenseControl	G:\Olos\Databases\LicenseControl\LicenseControl_20170717_LOG.BAK	17/07/2017 17:00:29:000	54739	11647	
PBX	G:\Olos\Databases\PBX\PBX_20170717_LOG.BAK	17/07/2017 17:00:30:000	82	8	
RouterControl	G:\Olos\Databases\RouterControl\RouterControl_20170717_LOG.BAK	17/07/2017 17:00:30:000	82	8	
SysConfiguration	G:\Olos\Databases\SysConfiguration\SysConfiguration_20170717_LOG.BAK	17/07/2017 17:00:32:000	123684	31613	
AgentLoginControl	G:\Olos\Databases\AgentLoginControl\AgentLoginControl_20170717_LOG.BAK	17/07/2017 17:00:32:000	152	16	
TextToWave	G:\Olos\Databases\TextToWave\TextToWave_20170717_LOG.BAK	17/07/2017 17:00:33:000	79	6	
AgentSupervisorChat	G:\Olos\Databases\AgentSupervisorChat\AgentSupervisorChat_20170717_LOG.BAK	17/07/2017 17:00:33:000	79	6	

- Rotina de cópia de segurança logo após realização do *backup Log* das 21:00.

Notas: Nos casos em que dispomos de NAS, o armazenamento retroativo fica no diretório \\<Caminho do NAS>\DTBxx\<Nome da base de dados>\
Dependendo do volume de processamento noturno podemos reagendar o *Backup Log* para iniciar 01:00h.

B. Ferramenta

Para realização dos backups, o GRUPO OLOS utiliza-se de uma rotina que combina JOBS, Procedures SQL e a ferramenta de e-mail do SQL "Database Mail"

C. Retenção e Armazenamento

Tabela de Retenção e Armazenamento			
Nome da Base	Tempo de Retenção	Tempo de Armazenamento (Backups Recentes)	Tempo de Armazenamento (Backups Retroativos) **
CampaignControl (SRM)	Últimos 60 dias	Dados das bases do dia anterior	Últimos 59 dias
PurgeData (SRM)	Último ano	N/A	Últimos 12 meses
PurgeData_Billing_PbxBillingData	Último ano	N/A	Últimos 12 meses
PurgeData_Reports_AgentStateRawData	Último ano	N/A	Últimos 12 meses
PurgeData_Reports_AttemptsRawData	Último ano	N/A	Últimos 12 meses
PurgeData_Reports_InboundRawData	Último ano	N/A	Últimos 12 meses
PurgeData_Reports_LoginRawData	Último ano	N/A	Últimos 12 meses
Demais Bases Simple Recovery Mode (SRM)	Últimos 14 dias*	Dados das bases do dia anterior	Últimos 13 dias
Demais Bases Full Recovery Mode (FRM)	Semana corrente e anterior	Set de Backups da semana atual	Set de Backups da semana anterior

(*) A base de dados PurgeData é uma base específica que é alimentada por uma rotina de expurgo de dados mensal e por isso tem retenção de um ano.

Nota1: O armazenamento das Bases de Dados Olos, convencionalmente, é realizado em máquinas disponibilizadas pelo GRUPO OLOS com as devidas configurações. Contudo, para os casos em que o cliente possua equipamento próprio, as regras de armazenamento e periodicidades são preservadas, mas em locais de armazenamento definidos em cada projeto.

Nota2: O volume máximo de armazenamento de *backups* é de **500GB**, portanto a quantidade de dias de armazenamento de cada *Backup Retroativo* pode diminuir caso esse volume máximo de armazenamento seja atingido.

**** Embora o GRUPO OLOS execute esse processo de Backup retroativo englobando um período maior, recomendamos fortemente que o cliente também o faça em ambiente externo ao servidor para garantir que os dados tenham outro modo de recuperação.**

1. Backup mais recente

O local de armazenamento do *Backup* mais recente obedecerá ao seguinte padrão `G:\Olos\Databases\.`

É realizado uma cópia de segurança do diretório padrão do *backup* mais recente. O destino de armazenamento será de acordo onde está implementada a plataforma:

- *On premise*: cópia será armazenada no servidor ECS ou APP, de acordo com o espaço disponível, e o diretório compartilhado tem o seguinte padrão `\\<Nome Servidor ECS ou APP>\BackupDTBs\`
- Ascenty (OC2 – Olos cloud 2): cópia será armazenada em um servidor de arquivo no seguinte endereço `\\10.195.XX.XX\`
- Ascenty (OC8 – Olos cloud 8): cópia será armazenada em um servidor de arquivo no seguinte endereço `\\10.196.XX.XX\`

2. Backups retroativos

O local de armazenamento de **Backup** Retroativo obedecerá ao seguinte padrão `G:\Olos\Temp_NAS\DTBxx\.`

Nota: Nos casos em que dispomos de NAS, fica no compartilhamento `\\<Caminho do NAS>\DTBxx\.`

3. Identificação de Volume

A unidade de mapeamento de identificação do volume deverá sempre ser G, pois os processos de *Backup* utilizam esse padrão de identificação.

D. Detalhamento da Rotina

As rotinas de *backup FULL* e *SIMPLE* realizam 5 ações consecutivas:

1. Purge

Verifica se o *path* existe e inicia o processo de expurgo dos backups que expiraram a política de retenção e armazenamento do item 3, de acordo com o exemplo a seguir:

Purged from NAS
G:\Olos\Temp_NAS\DTB01\master\master_20170701_FULL_SRM.BAK
G:\Olos\Temp_NAS\DTB01\model\model_20170701_FULL_SRM.BAK
G:\Olos\Temp_NAS\DTB01\msdb\msdb_20170701_FULL_SRM.BAK
G:\Olos\Temp_NAS\DTB01\CampaignControl\CampaignControl_20170416_FULL_SRM.BAK
G:\Olos\Temp_NAS\DTB01\ivrControl\ivrControl_20170701_FULL_SRM.BAK
G:\Olos\Temp_NAS\DTB01\MailingControl\MailingControl_20170701_FULL_SRM.BAK
G:\Olos\Temp_NAS\DTB01\SMSControl\SMSControl_20170701_FULL_SRM.BAK
G:\Olos\Temp_NAS\DTB01\ProfessionalServices01\ProfessionalServices01_20170701_FULL_SRM.BAK

2. Archiving (Backups Retroativos)

Movimenta os arquivos da pasta de *backups* mais recentes para a pasta de *backups* retroativos, conforme exemplo a seguir:

Moved to NAS		
From	To	Error Message
G:\Olos\Databases\CampaignControl\CampaignControl_20170715_FULL_SRM.BAK	G:\Olos\Temp_NAS\DTB01\CampaignControl\CampaignControl_20170715_FULL_SRM.BAK	
G:\Olos\Databases\ivrControl\ivrControl_20170715_FULL_SRM.BAK	G:\Olos\Temp_NAS\DTB01\ivrControl\ivrControl_20170715_FULL_SRM.BAK	
G:\Olos\Databases\MailingControl\MailingControl_20170715_FULL_SRM.BAK	G:\Olos\Temp_NAS\DTB01\MailingControl\MailingControl_20170715_FULL_SRM.BAK	
G:\Olos\Databases\master\master_20170715_FULL_SRM.BAK	G:\Olos\Temp_NAS\DTB01\master\master_20170715_FULL_SRM.BAK	
G:\Olos\Databases\model\model_20170715_FULL_SRM.BAK	G:\Olos\Temp_NAS\DTB01\model\model_20170715_FULL_SRM.BAK	
G:\Olos\Databases\msdb\msdb_20170715_FULL_SRM.BAK	G:\Olos\Temp_NAS\DTB01\msdb\msdb_20170715_FULL_SRM.BAK	
G:\Olos\Databases\OlosDBA\OlosDBA_20170715_FULL_SRM.BAK	G:\Olos\Temp_NAS\DTB01\OlosDBA\OlosDBA_20170715_FULL_SRM.BAK	
G:\Olos\Databases\ProfessionalServices01\ProfessionalServices01_20170715_FULL_SRM.BAK	G:\Olos\Temp_NAS\DTB01\ProfessionalServices01\ProfessionalServices01_20170715_FULL_SRM.BAK	
G:\Olos\Databases\SMSControl\SMSControl_20170715_FULL_SRM.BAK	G:\Olos\Temp_NAS\DTB01\SMSControl\SMSControl_20170715_FULL_SRM.BAK	

3. Backup

Inicia o processo de *Backup* das bases de dados *FULL* ou *SIMPLE*.

4. Notification

Envia e-mail para equipe DBA Olos caso ocorra erros no processo, com os detalhes da rotina executada, conforme exemplo a seguir:

dom 16/07/2017 23:34
 Olos Database Email <alarmes@olos.com.br>
 Server (OLOSCBFSP0DTB01) Job (Backup - FULL Diario)

Para dba@olos.com.br

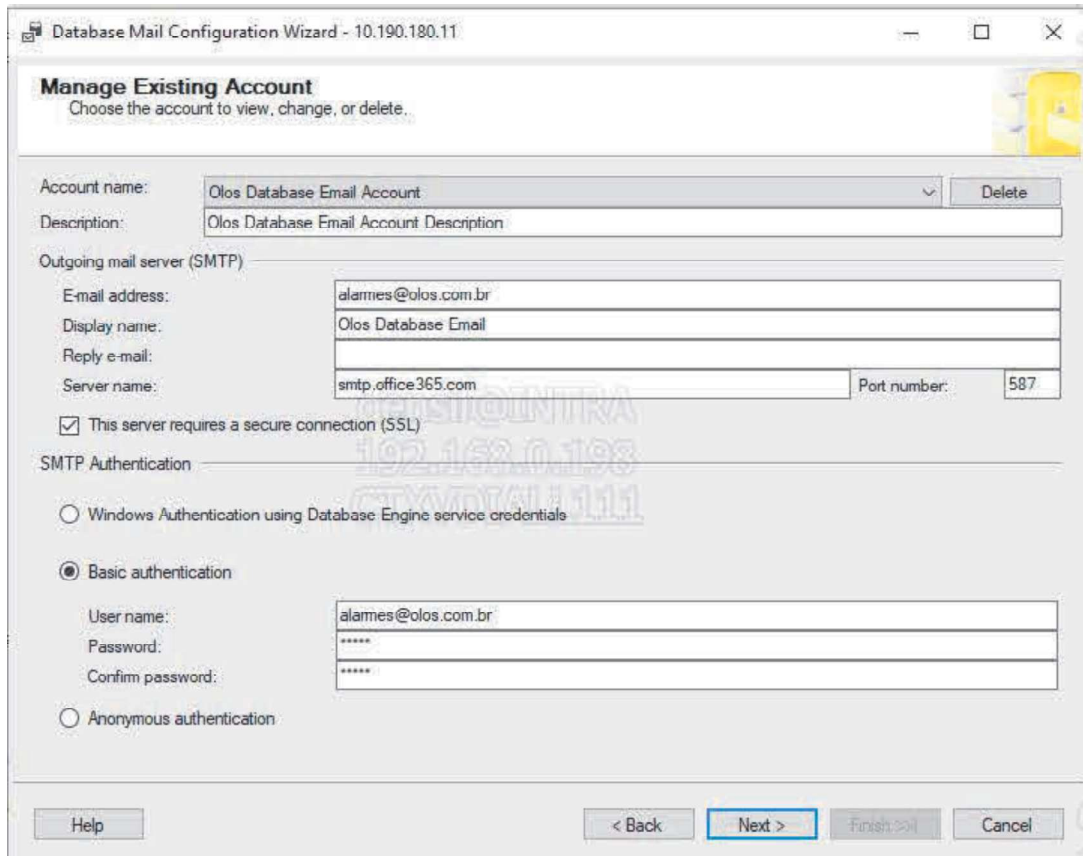
Purged from NAS	
G:\Olos\Temp_NAS\DTB01\master\master_20170701_FULL_SRM.BAK	
G:\Olos\Temp_NAS\DTB01\model\model_20170701_FULL_SRM.BAK	
G:\Olos\Temp_NAS\DTB01\msdb\msdb_20170701_FULL_SRM.BAK	
G:\Olos\Temp_NAS\DTB01\CampaignControl\CampaignControl_20170416_FULL_SRM.BAK	
G:\Olos\Temp_NAS\DTB01\ivrControl\ivrControl_20170701_FULL_SRM.BAK	
G:\Olos\Temp_NAS\DTB01\MailingControl\MailingControl_20170701_FULL_SRM.BAK	
G:\Olos\Temp_NAS\DTB01\SMSControl\SMSControl_20170701_FULL_SRM.BAK	
G:\Olos\Temp_NAS\DTB01\ProfessionalServices01\ProfessionalServices01_20170701_FULL_SRM.BAK	

Moved to NAS			
From	To	Error Message	
G:\Olos\Databases\CampaignControl\CampaignControl_20170715_FULL_SRM.BAK	G:\Olos\Temp_NAS\DTB01\CampaignControl\CampaignControl_20170715_FULL_SRM.BAK		
G:\Olos\Databases\ivrControl\ivrControl_20170715_FULL_SRM.BAK	G:\Olos\Temp_NAS\DTB01\ivrControl\ivrControl_20170715_FULL_SRM.BAK		
G:\Olos\Databases\MailingControl\MailingControl_20170715_FULL_SRM.BAK	G:\Olos\Temp_NAS\DTB01\MailingControl\MailingControl_20170715_FULL_SRM.BAK		
G:\Olos\Databases\master\master_20170715_FULL_SRM.BAK	G:\Olos\Temp_NAS\DTB01\master\master_20170715_FULL_SRM.BAK		
G:\Olos\Databases\model\model_20170715_FULL_SRM.BAK	G:\Olos\Temp_NAS\DTB01\model\model_20170715_FULL_SRM.BAK		
G:\Olos\Databases\msdb\msdb_20170715_FULL_SRM.BAK	G:\Olos\Temp_NAS\DTB01\msdb\msdb_20170715_FULL_SRM.BAK		
G:\Olos\Databases\OlosDBA\OlosDBA_20170715_FULL_SRM.BAK	G:\Olos\Temp_NAS\DTB01\OlosDBA\OlosDBA_20170715_FULL_SRM.BAK		
G:\Olos\Databases\ProfessionalServices01\ProfessionalServices01_20170715_FULL_SRM.BAK	G:\Olos\Temp_NAS\DTB01\ProfessionalServices01\ProfessionalServices01_20170715_FULL_SRM.BAK		
G:\Olos\Databases\SMSControl\SMSControl_20170715_FULL_SRM.BAK	G:\Olos\Temp_NAS\DTB01\SMSControl\SMSControl_20170715_FULL_SRM.BAK		

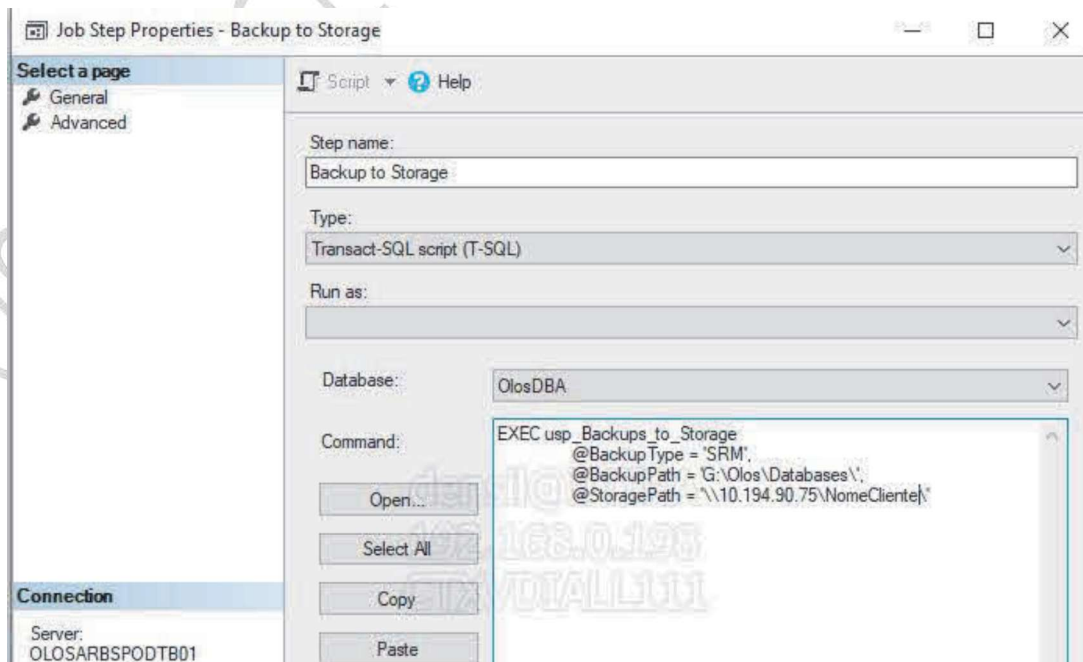
Backups						
Database Name	File Path	Backup Finish Date	Backup Size (KB)	Compressed Backup Size (KB)	Error Message	
master	G:\Olos\Databases\master\master_20170716_FULL_SRM.BAK	16/07/2017 23:30:04:000	3664	699		
model	G:\Olos\Databases\model\model_20170716_FULL_SRM.BAK	16/07/2017 23:30:05:000	2317	390		
msdb	G:\Olos\Databases\msdb\msdb_20170716_FULL_SRM.BAK	16/07/2017 23:30:10:000	355560	47215		
CampaignControl	G:\Olos\Databases\CampaignControl\CampaignControl_20170716_FULL_SRM.BAK	16/07/2017 23:30:12:000	32854	6480		
ivrControl	G:\Olos\Databases\ivrControl\ivrControl_20170716_FULL_SRM.BAK	16/07/2017 23:30:12:000	2901	504		
MailingControl	G:\Olos\Databases\MailingControl\MailingControl_20170716_FULL_SRM.BAK	16/07/2017 23:30:26:000	926805	269436		
OlosDBA	G:\Olos\Databases\OlosDBA\OlosDBA_20170716_FULL_SRM.BAK	16/07/2017 23:30:26:000	3153	404		
SMSControl	G:\Olos\Databases\SMSControl\SMSControl_20170716_FULL_SRM.BAK	16/07/2017 23:30:26:000	3157	460		
ProfessionalServices01	G:\Olos\Databases\ProfessionalServices01\ProfessionalServices01_20170716_FULL_SRM.BAK	16/07/2017 23:30:27:000	9303	1806		

Nota: É necessário que o cliente disponibilize a saída de e-mail para envio do histórico dos *backups* realizados para a Equipe de DBA da Olos conforme conta:

Configuração padrão Olos:
 email_address: alarmes@olos.com.br
 SMTP_servername: smtp.office365.com
 port: 587
 username: alarmes@olos.com.br
 SSL: sim



5. Cópia de segurança do backup mais recente



III. HISTÓRICO DE REVISÕES

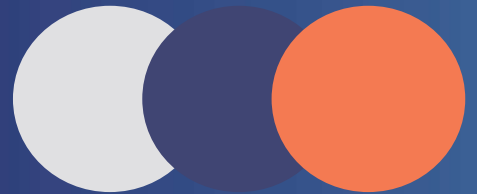
Histórico de Revisões			
Data	Assunto	Responsável	Rev.
06/04/2018	Inclusão das Bases de Dados <i>ChatControl e ExportData V3</i> e	Daniel Munhoz	1
12/09/2022	Inclusão das Bases de Dados <i>Eagle, IntegracaoAas, PurgeData_Billing_PbxBillingData, PurgeData_Reports_AgentStateRawData, PurgeData_Reports_AttemptsRawData, PurgeData_Reports_InboundRawData e PurgeData_Reports_LoginRawData</i> . Inclusão do processo de cópia de segurança dos backups recentes: <i>On premise, OC1 e OC2</i> .	Denis Silva	2
06/11/2024	Inclusão da base de dados <i>ChannelingServices</i> . Inclusão da Nota2 referente ao espaço máximo de armazenamento. Inclusão do processo de cópia de segurança dos <i>backups: OC8</i> .	Denis Silva	3

USO EXCLUSIVO DA OLOS

Apêndice IV



CEO - Chief Executive Officer
OHD-POL001 – Política de Backup e Retenção
Revisão: 1



I. OBJETIVO

Definir os critérios, periodicidade e processo de *Backup* dos servidores de aplicação e Telecom do Olos.

II. PROCESSOS

Atualmente a plataforma Olos possui servidores destinados à aplicação e Telecom, podendo variar de acordo com cada cliente, por exemplo, alguns ambientes utilizam mais de um servidor Telecom ou mais de um servidor de aplicação, porém o padrão de funcionamento sempre terá pelo menos 2 servidores, "aplicação" e "Telecom" caracterizados como APP e ECS. Ambos os equipamentos constam com unidades de discos finitos, no qual integram a política de compactação e expurgo de dados, para liberação de espaço e para garantir o correto funcionamento dos equipamentos. A seguir, breve descrição dos Bilhetes, unidades destinadas a Logs e Dumps e Relatórios em geral.

A. Servidores Aplicação (APP)

#	Unidades de Bilhetes	Local Armazenado	Breve Descrição
1	Agents	D:\Olos\CcmBilling\Agents	Bilhetes gerados pelo serviço do CCM, contendo informações dos Agentes, no qual são imputados na base de dados afim de alimentar relatórios.
2	AMD	D:\Olos\CcmBilling\Amd	Bilhetes gerados pelo serviço do AMD, contendo informações dos chats, no qual são imputados na base de dados afim de alimentar relatórios.
3	Attempts	D:\Olos\CcmBilling\Attempts	Bilhetes gerados pelo serviço do CCM, contendo informações das tentativas de discagem da plataforma, no qual são imputados na base de dados a fim de alimentar relatórios.
4	Inbound	D:\Olos\CcmBilling\Inbound	Bilhetes gerados pelo serviço do CCM, contendo informações das chamadas receptivas da plataforma, no qual são imputados na base de dados a fim de alimentar relatórios.

#	Unidades de Bilhetes	Local Armazenado	Breve Descrição
5	<i>InternalCongestion</i>	D:\Olos\CcmBilling\InternalCongestion	Bilhetes gerados pelo serviço do MCX, contendo informações sobre congestionamento interno gerado na plataforma Olos.
6	<i>MarkRecording</i>	D:\Olos\CcmBilling\MarkRecording	Bilhetes gerados contendo informações de marcações de gravações.
7	<i>MCX</i>	D:\Olos\CcmBilling\MCX	Bilhetes gerados pelo serviço do MCX, contendo informações contendo informações das tabulações a serem imputadas nas cargas de mailing.
8	<i>Milestones</i>	D:\Olos\CcmBilling\Milestones	Bilhetes gerados pelo serviço do IVR, contendo informações das chamadas de URA.
9	<i>OccupancyCampaign</i>	D:\Olos\CcmBilling\OccupancyCampaign	Bilhetes gerados pelo CCM, no qual contém informações da ocupação de canais.
10	<i>Record</i>	D:\Olos\CcmBilling\Record	Bilhetes gerados pelo CCM, no qual contém informações das gravações geradas na plataforma, a serem imputadas na base de dados.
11	<i>RecordDisposition</i>	D:\Olos\CcmBilling\RecordDisposition	Bilhetes gerados pelo CCM, no qual contém informações de tabulações das gravações, a serem imputadas na base de dados
12	<i>SendDbCopy</i>	D:\Olos\CcmBilling\SendDbCopy	Bilhetes gerados pelo CCM, no qual contém informações dos acionamentos, a fim de alimentar a base <i>CampaingControl</i>
13	<i>TextComm</i>	D:\Olos\CcmBilling\TextComm	Bilhetes gerados pelo AMD no qual contém informações das campanhas de texto

#	Unidades de Logs	Local Armazenado	Breve Descrição
1	<i>Logs Serviços</i>	E:\Olos\Logs	Unidade destinada ao armazenamento de logs dos serviços Olos, instalado no servidor de aplicação.
2	<i>DownloadFiles</i>	C:\inetpub\wwwroot\DownloadFiles	Unidade destinada a Downloads realizados na página do Olos, como por exemplo busca de gravações.
3	<i>InetPub</i>	C:\inetpub\logs\LogFiles\W3SVC1	Logs gerados pelo IIS, responsável por hospedar aplicações web.

#	Dumps - CDR e Relatórios	Local Armazenado	Breve Descrição
1	<i>ExportFiles</i>	E:\ExportFiles	Local destinado para disponibilizar arquivos de relatórios, <i>dumps</i> , CDRs, gerados pela plataforma.
2	<i>ImportFiles</i>	E:\ImportFiles	Local destinado no qual os clientes inserem as cargas de <i>mailing</i> a serem importadas no Olos.

B. Servidores Telecom (ECS)

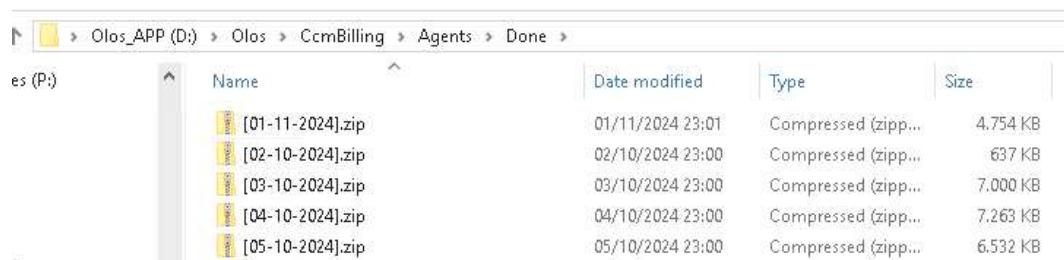
#	Unidades de Logs	Local Armazenado	Breve Descrição
1	Logs de Serviços	E:\Olos\Logs	Unidade destinada ao armazenamento de <i>logs</i> dos serviços Olos, instalado no servidor de Telecom.
2	<i>Billing</i>	E:\Olos\Pbx\Billing	Bilhetes gerados pelo serviço do PBX contendo informações sobre tarifação, no qual são consumidos e imputados na base de dados, para gerações de relatórios de tarifação.

C. Periodicidade

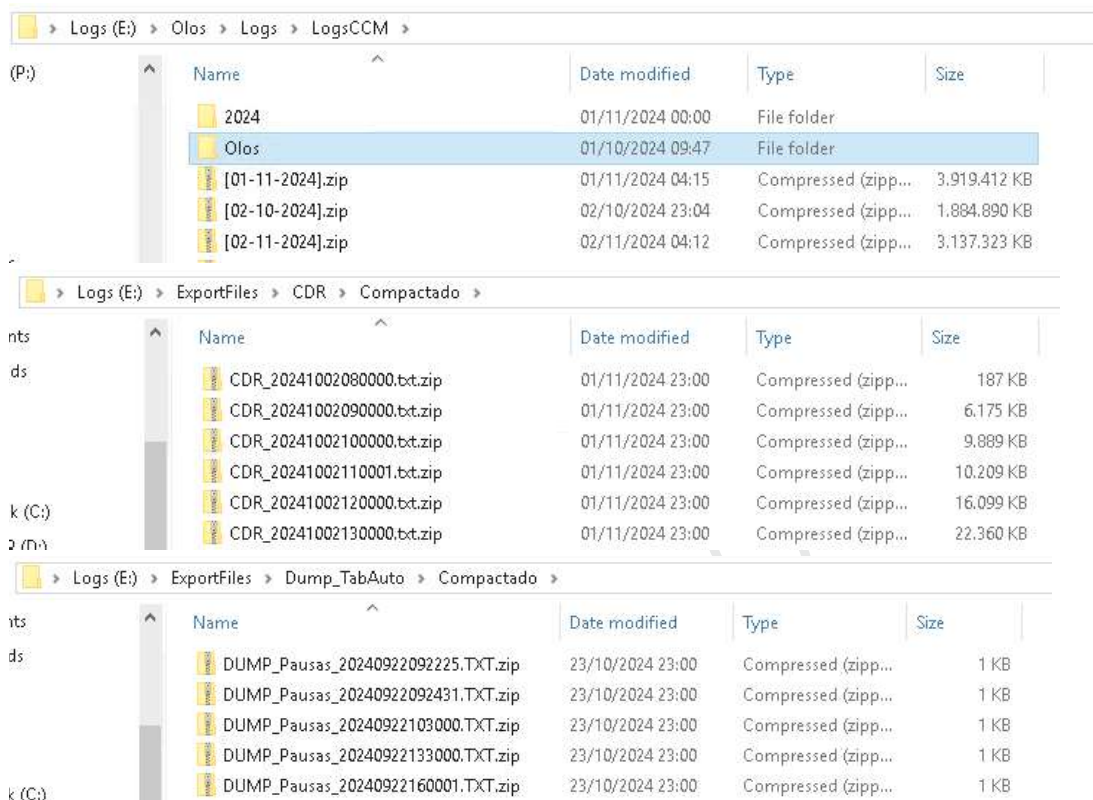
1. Bilhetes - Logs - Dumps - Relatórios

Os bilhetes são gerados diariamente pelos serviços Olos. Todas as informações geradas são inseridas nos arquivos no formato txt.

- Rotina de Compactação - Diariamente às 23:00hs, a rotina realiza a compactação dos arquivos para liberação de espaço do disco, conforme exemplo abaixo, e movimenta os arquivos para a pasta "Done", sinalizando que o processo foi realizado com sucesso. Esta mesma rotina é utilizada na compactação dos Bilhetes, *Logs*, *Dumps*, Relatórios e *Mailings*.



es (P)	Name	Date modified	Type	Size
	[01-11-2024].zip	01/11/2024 23:01	Compressed (zipp...	4.754 KB
	[02-10-2024].zip	02/10/2024 23:00	Compressed (zipp...	637 KB
	[03-10-2024].zip	03/10/2024 23:00	Compressed (zipp...	7.000 KB
	[04-10-2024].zip	04/10/2024 23:00	Compressed (zipp...	7.263 KB
	[05-10-2024].zip	05/10/2024 23:00	Compressed (zipp...	6.532 KB



The screenshots show the following directory structures:

- Logs (E:) > Olos > Logs > LogsCCM >**

Name	Date modified	Type	Size
2024	01/11/2024 00:00	File folder	
Olos	01/10/2024 09:47	File folder	
[01-11-2024].zip	01/11/2024 04:15	Compressed (zipp...	3.919.412 KB
[02-10-2024].zip	02/10/2024 23:04	Compressed (zipp...	1.884.890 KB
[02-11-2024].zip	02/11/2024 04:12	Compressed (zipp...	3.137.323 KB
- Logs (E:) > ExportFiles > CDR > Compactado >**

Name	Date modified	Type	Size
CDR_20241002080000.txt.zip	01/11/2024 23:00	Compressed (zipp...	187 KB
CDR_20241002090000.txt.zip	01/11/2024 23:00	Compressed (zipp...	6.175 KB
CDR_20241002100000.txt.zip	01/11/2024 23:00	Compressed (zipp...	9.889 KB
CDR_20241002110001.txt.zip	01/11/2024 23:00	Compressed (zipp...	10.209 KB
CDR_20241002120000.txt.zip	01/11/2024 23:00	Compressed (zipp...	16.099 KB
CDR_20241002130000.txt.zip	01/11/2024 23:00	Compressed (zipp...	22.360 KB
- Logs (E:) > ExportFiles > Dump_TabAuto > Compactado >**

Name	Date modified	Type	Size
DUMP_Pausas_20240922092225.TXT.zip	23/10/2024 23:00	Compressed (zipp...	1 KB
DUMP_Pausas_20240922092431.TXT.zip	23/10/2024 23:00	Compressed (zipp...	1 KB
DUMP_Pausas_20240922103000.TXT.zip	23/10/2024 23:00	Compressed (zipp...	1 KB
DUMP_Pausas_20240922133000.TXT.zip	23/10/2024 23:00	Compressed (zipp...	1 KB
DUMP_Pausas_20240922160001.TXT.zip	23/10/2024 23:00	Compressed (zipp...	1 KB

- Rotina de Expurgo dos Dados - Posterior ao tempo pré-estipulado, podendo variar com a quantidade de informações geradas a cada cliente, as informações mais antigas passam pelo processo de deleção, sendo apagadas das pastas compactadas, mantendo sempre os dias mais recentes, a deleção sempre será realizada de forma decrescente.

D. Ferramenta

Para realização das compactações e expurgo, utilizamos uma estrutura automatizada, criada exclusivamente para uso e propriedade do GRUPO OLOS, nomeada como "AutoClean" no qual todos os dias as 23:00 entra em ação e realiza seu procedimento pré-configurado nos servidores de aplicação (APP) e telecom (ECS).

E. Retenção e Armazenamento

Rotinas dos Discos					
Servidor	Unidade	Espaço Reservado	Diretório	Rotina	Tempo de Armazenamento
APP	E:	200 Gb	E:\Olos\Logos\...	Compactação Diária	30 Dias ou Espaço Reservado
			E:\ExportFiles\...	Compactação após 30 Dias	120 Dias ou Espaço Reservado
			E:\ImportFiles\...	Sem Compactação	120 Dias ou Espaço Reservado
APP	D:	200 Gb	D:\Olos\CcmBilling\...	Compactação Diária	90 Dias ou Espaço Reservado
APP	C:	100 Gb	C:\inetpub\wwwroot\DownloadFiles	Sem Compactação	30 Dias ou Espaço Reservado
			C:\inetpub\logs\LogFiles\W3SVC1	Sem Compactação	30 Dias ou Espaço Reservado
ECS	E:	200 Gb	E:\Olos\Logos\...	Compactação Diária	30 Dias ou Espaço Reservado
			E:\Olos\Pbx\Billing\...	Compactação Diária	90 Dias ou Espaço Reservado

Nota: O armazenamento dos diretórios mencionados acima, convencionalmente é realizado em máquinas disponibilizadas pelo GRUPO OLOS com as devidas configurações. Contudo, para os casos em que o cliente possua equipamentos próprios, as regras de armazenamento e periodicidades são preservadas, mas em locais de armazenamento pré-definidos em cada projeto.

III. OBSERVAÇÕES

* Embora o GRUPO OLOS realize o processo de retenção retroativa englobando os períodos sinalizados na tabela acima, orientamos que os dados disponibilizados nas pastas "E:\ExportFiles\..." , " E:\ImportFiles" sejam armazenados pelo cliente em um diretório externo aos servidores Olos, tendo em vista que esta unidade trata-se de pastas transitórias, nas quais disponibilizamos, DUMPs, CDRs, Relatórios etc. Para que o cliente colha tais dados e armazene em locais externos, devido às políticas de expurgo mencionadas acima, os dados passarão por processo de compactação e deleção. Caso exista a necessidade de reprocessamento, será analisado cada caso, verificando se os dados já não foram deletados, sendo necessário a abertura de projetos.

* Unidade E: (Logs - ExportFiles - ImportFiles) -> **200GB**

O tempo de retenção pode variar de acordo com a quantidade de dados gerados por cada cliente, com isso os períodos de armazenamento serão reduzidos, para manter a integridade dos servidores Olos, caso necessário.

* Unidade D: (Bilhetes) -> **200GB**

O tempo de retenção pode variar de acordo com a quantidade de dados gerados por cada cliente, com isso os períodos de armazenamento serão reduzidos, para manter a integridade dos servidores Olos, caso necessário.

IV. HISTÓRICO DE REVISÕES

Histórico de Revisões			
Data	Assunto	Responsável	Rev.

TERMOS DE LICENÇA DE USUÁRIO FINAL

TERMOS E CONDIÇÕES REFERENTES AO USO DE SOFTWARE MICROSOFT

Este documento rege o uso de software Microsoft, que pode incluir software, mídia, materiais impressos e documentação eletrônica ou “online” relacionados (individual e coletivamente denominados “Produtos”) fornecidos pela **OLOS TECNOLOGIA E SISTEMAS LTDA** (doravante denominada “Cliente”). O Cliente não é proprietário dos Produtos, e o uso deles está sujeito a direitos e limitações, os quais deverão ser informados a você pelo Cliente. O seu direito de usar os Produtos está sujeito aos termos de seu contrato com o Cliente e ao entendimento, cumprimento e consentimento com os seguintes termos e condições, os quais o Cliente não tem autoridade para variar, alterar nem aditar.

1. DEFINIÇÕES.

“Software Cliente” significa o software instalado em um Dispositivo que permita ao Dispositivo acessar ou usar os Produtos.

“Dispositivo” significa cada computador, estação de trabalho, terminal, PC portátil, pager, assistente pessoal digital, “smartphone”, servidor ou qualquer outro hardware que permita que o Usuário Final interaja com o Produto.

“Usuário Final” significa uma pessoa física ou jurídica que adquira Serviços de Software diretamente do Cliente ou indiretamente através de um Revendedor de Serviços de Software.

“Software de Redistribuição” significa o software descrito no Parágrafo 4 abaixo (“Uso de Software de Redistribuição”).

“Serviços de Software” significa serviços que o Cliente presta a você que disponibilizam, exibem, executam, acessam ou, de outra forma, interagem, direta ou indiretamente, com os Produtos. O Cliente deverá prestar tais serviços a partir de centro(s) de dados pela Internet, de uma rede de telefonia ou rede particular, aluguel, assinatura ou prestação de serviços, independentemente de o Cliente receber ou não remuneração. Os Serviços de Software excluem qualquer serviço que envolva a instalação de um Produto diretamente em qualquer equipamento de forma a permitir que um Usuário Final interaja com o Produto.

2. PROPRIEDADE DE PRODUTOS. Os Produtos são licenciados para o Cliente por uma afiliada da Microsoft Corporation (coletivamente denominada “Microsoft”). Os Produtos Microsoft são protegidos por leis de direitos autorais ou outros direitos de propriedade intelectual. Os Produtos e outros elementos do Produto incluindo, mas não se limitando a, quaisquer imagens, fotografias, animações, vídeo, áudio, música, texto e “applets” incorporados aos Produtos são de propriedade da Microsoft e seus fornecedores. Você não pode remover, modificar ou omitir qualquer marca, direitos autorais ou demais notificações de direitos de propriedade que estejam contidos em ou nos Produtos. Os Produtos são protegidos por leis de direitos autorais e tratados internacionais de direitos autorais, assim como por outras leis e tratados internacionais referentes à propriedade intelectual. A posse, o acesso ou o uso dos Produtos por você não lhe transferem qualquer propriedade sobre os Produtos ou quaisquer direitos à propriedade intelectual.

3. USO DO SOFTWARE CLIENTE. Você pode usar o Software Cliente instalado em seus Dispositivos somente de acordo com seu contrato com o Cliente e os termos deste documento e somente em relação aos Serviços de Software fornecidos a você pelo Cliente. Os termos do presente documento substituem, de maneira permanente e irrevogável, os termos de qualquer Contrato de Licença de Usuário Final Microsoft que possa ser apresentado a você em formato eletrônico durante a instalação e/ou o uso do Software Cliente.

4. USO DE SOFTWARE DE REDISTRIBUIÇÃO. Em

relação aos Serviços de Software fornecidos pelo Cliente, você pode ter acesso a determinados códigos de software e ferramentas tipo “amostra”, “para redistribuição” e/ou software de desenvolvimento (individual e coletivamente designados como “Software de Redistribuição”). Você pode usar, copiar e/ou instalar o Software de Redistribuição somente de acordo com os termos do seu contrato com o Cliente e com os termos deste documento e/ou com o seu contrato com o Cliente.

5. CÓPIAS. Você não pode fazer qualquer cópia dos Produtos. Entretanto, você pode (a) fazer uma cópia do Software Cliente no seu Equipamento conforme expressamente autorizado pelo Cliente e (b) fazer cópias de determinados Software de Redistribuição de acordo com o Parágrafo 4 (“Uso de Software de Redistribuição”). Você deve excluir ou destruir todos os Softwares Cliente e/ou Softwares de Redistribuição após a rescisão ou o cancelamento do contrato com o Cliente, mediante notificação do Cliente ou transferência de seu Equipamento para outro indivíduo ou entidade, o que ocorrer primeiro. Você não pode copiar qualquer material impresso que acompanha os Produtos.

6. LIMITAÇÃO NA ENGENHARIA REVERSA, DESCOMPILAÇÃO E DESMONTAGEM. Você não pode fazer engenharia reversa, descompilar nem desmontar os Produtos, exceto se houver lei aplicável que permita expressamente esta atividade e somente até o limite permitido por tal lei, não obstante a presente limitação.

7. PROIBIÇÃO DE ALUGUEL. Você não pode alugar, arrendar, emprestar, penhorar, sublicenciar nem de qualquer forma transferir ou distribuir direta ou indiretamente os Produtos a terceiros, além de não poder permitir que terceiros tenham acesso e/ou usem a funcionalidade dos Produtos, exceto para o propósito exclusivo de acessar as funcionalidades dos Produtos na forma de Serviços de Software de acordo com os termos deste contrato e de quaisquer contratos celebrados entre você e o Cliente.

8. RESCISÃO. Sem prejuízo a quaisquer outros direitos, o Cliente tem o direito de terminar os direitos de uso dos Produtos caso você não esteja em conformidade com os termos e as condições estabelecidos no presente documento. No caso de rescisão ou cancelamento do contrato entre você e o Cliente ou do contrato que rege o licenciamento dos Produtos entre o Cliente e a Microsoft, você deve interromper o uso e/ou acesso dos Produtos e destruir todas as cópias dos Produtos e todos os seus componentes em 30 (trinta) dias contados do término do seu contrato com o Cliente.

9. AUSÊNCIA DE GARANTIAS, RESPONSABILIDADE OU RECURSOS PELA MICROSOFT. A Microsoft isenta-se, até a extensão permitida pela lei aplicável, de todas as garantias e responsabilidades quanto a danos pela Microsoft e qualquer responsabilidade da Microsoft ou de seus fornecedores por qualquer dano e recursos, sejam eles diretos, indiretos ou consequenciais, decorrentes do uso dos Serviços de Software. Qualquer garantia ou obrigação é fornecida exclusivamente pelo Cliente e não

pela Microsoft, suas afiliadas ou subsidiárias.

10. SUPORTE DE PRODUTOS. Qualquer suporte aos Serviços de Software é fornecido a você pelo Cliente ou por um terceiro em nome do Cliente e não é fornecido pela Microsoft, por seus fornecedores, afiliadas ou subsidiárias.

11. TOLERÂNCIA/PROTEÇÃO A FALHAS. Os Produtos não são tolerantes a falhas, e não é possível garantir que sejam passíveis de erros e operem ininterruptamente. Você não deve usar os Produtos em qualquer aplicativo ou situação em que a falha deles possa levar à morte ou a danos corporais graves, ou a severos danos físicos ou ambientais (“Uso de Alto Risco”).

12. RESTRIÇÕES DE EXPORTAÇÃO. Os Produtos estão sujeitos ao controle de exportação dos EUA. O Cliente concorda em cumprir todas as leis aplicáveis, incluindo U.S. Export Administration Regulations e International Traffic in Arms Regulations, além das restrições de usuário final, uso final e destino emitidas pelos Estados Unidos e por outros governos. Para obter mais informações, consulte <http://www.microsoft.com/exporting/>.

13. RESPONSABILIDADE POR VIOLAÇÃO. Além de quaisquer das responsabilidades que você possa ter perante o Cliente, você concorda que será o responsável legal perante a Microsoft por qualquer violação destes termos e condições.

14. DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES. Você deve permitir que o Cliente divulgue quaisquer informações solicitadas pela Microsoft de acordo com o Contrato do Cliente. A Microsoft será um beneficiário terceiro do seu contrato com o Cliente, com o direito de impor disposições de seu contrato com o Cliente e verificar a sua conformidade.

DGCO 02745 2025 - OLOS TECNOLOGIA - 22-10 pdf

Código do documento 3f5aa3c2-ad2c-4ac8-90f3-22ddb7111ca



Assinaturas

✓ Tiago Martins Guedes
tiago.guedes@bbts.com.br
Reconheceu

✓ Leila Moreira Soares
leila.soares@olos.com.br
Assinou como jurídico

✓ ROBERTO PINA FIGUEIREDO
roberto.pina@olos.com.br
Assinou como parte

✓ carlina fernandes de souza
carlina.souza@bbts.com.br
Acusou recebimento

✓ Gruwer Iuri Maciel Nascimento
gruwer.nascimento@bbts.com.br
Assinou como parte

✓ Ananias Pereira da Silva Neto
ananias.silva@bbts.com.br
Assinou como parte

✓ carlina fernandes de souza
carlina.souza@bbts.com.br
Reconheceu

ROBERTO PINA FIGUEIREDO

Eventos do documento

22 Oct 2025, 20:58:54

Documento 3f5aa3c2-ad2c-4ac8-90f3-22ddb7111ca **criado** por TIAGO MARTINS GUEDES (83fc5027-c33b-4cd5-9d63-f64d0228e2cf). Email: tiago.guedes@bbts.com.br. - DATE_ATOM: 2025-10-22T20:58:54-03:00

22 Oct 2025, 20:59:26

TIAGO MARTINS GUEDES (83fc5027-c33b-4cd5-9d63-f64d0228e2cf). Email: tiago.guedes@bbts.com.br. **REMOVEU** o signatário

signatario_posicao_2xad44322xsdxxcadqw123aasiUASDQsxcdAQWD@posicao.d4sign.com.br -

DATE_ATOM: 2025-10-22T20:59:26-03:00

22 Oct 2025, 20:59:31

TIAGO MARTINS GUEDES (83fc5027-c33b-4cd5-9d63-f64d0228e2cf). Email: tiago.guedes@bbts.com.br. **REMOVED** o signatário

signatario_posicao_2xad44322xsdxxcadqw123aasiUASDQsxcdAQWD@posicao.d4sign.com.br -
DATE_ATOM: 2025-10-22T20:59:31-03:00

22 Oct 2025, 21:04:19

Assinaturas **iniciadas** por TIAGO MARTINS GUEDES (83fc5027-c33b-4cd5-9d63-f64d0228e2cf). Email: tiago.guedes@bbts.com.br. - DATE_ATOM: 2025-10-22T21:04:19-03:00

22 Oct 2025, 21:05:01

TIAGO MARTINS GUEDES **Reconheceu** (83fc5027-c33b-4cd5-9d63-f64d0228e2cf) - Email: tiago.guedes@bbts.com.br - IP: 163.116.230.117 (163.116.230.117 porta: 51416) - **Geolocalização: -22.8786176 -43.2406528** - Documento de identificação informado: 325.078.208-45 - DATE_ATOM: 2025-10-22T21:05:01-03:00

23 Oct 2025, 12:03:50

LEILA MOREIRA SOARES **Assinou como jurídico** (aad7d8ca-deff-474a-9539-468d82a7e9f5) - Email: leila.soares@olos.com.br - IP: 177.46.152.3 (177.46.152.3 porta: 24976) - Documento de identificação informado: 060.865.808-12 - DATE_ATOM: 2025-10-23T12:03:50-03:00

23 Oct 2025, 12:09:09

ROBERTO PINA FIGUEIREDO **Assinou como parte** - Email: roberto.pina@olos.com.br - IP: 177.46.152.3 (177.46.152.3 porta: 23526) - **Geolocalização: -23.525943410665956 -46.67566965481943** - Documento de identificação informado: 046.545.898-05 - DATE_ATOM: 2025-10-23T12:09:09-03:00

23 Oct 2025, 12:24:58

CARLINA FERNANDES DE SOUZA **Acusou recebimento** (64e95635-278f-439a-a7c9-e17d0d37a04c) - Email: carlina.souza@bbts.com.br - IP: 163.116.233.79 (163.116.233.79 porta: 40076) - Documento de identificação informado: 690.212.795-68 - DATE_ATOM: 2025-10-23T12:24:58-03:00

23 Oct 2025, 18:12:40

GRUWER IURI MACIEL NASCIMENTO **Assinou como parte** (0e801e69-2110-4a6d-a531-a19f6ab3da49) - Email: gruwer.nascimento@bbts.com.br - IP: 163.116.228.34 (163.116.228.34 porta: 13040) - **Geolocalização: -22.9015552 -43.1915008** - Documento de identificação informado: 027.088.531-55 - DATE_ATOM: 2025-10-23T18:12:40-03:00

23 Oct 2025, 19:19:47

ANANIAS PEREIRA DA SILVA NETO **Assinou como parte** - Email: ananias.silva@bbts.com.br - IP: 177.2.117.61 (177-2-117-61.user3p.v-tal.net.br porta: 10608) - **Geolocalização: -15.823818602338395 -47.92576184741121** - Documento de identificação informado: 443.492.701-91 - DATE_ATOM: 2025-10-23T19:19:47-03:00

23 Oct 2025, 19:57:35

CARLINA FERNANDES DE SOUZA **Reconheceu** (64e95635-278f-439a-a7c9-e17d0d37a04c) - Email: carlina.souza@bbts.com.br - IP: 163.116.233.79 (163.116.233.79 porta: 33104) - Documento de identificação informado: 690.212.795-68 - DATE_ATOM: 2025-10-23T19:57:35-03:00

Hash do documento original

(SHA256):9a23419b754aa43e537722445b9afd20595e4230a200685b6e73a368a4d80500

(SHA512):025f8646888b66087009a65128d24aeaa5f086dd131f1862ce375b3c84f734da98a764dc2d9aafb8ee4fc9fb6b6cea568b38ca6d1f4209fa9fb757672c06ee6d

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



Esse documento está assinado e certificado pela D4Sign

Integridade certificada no padrão ICP-BRASIL

Assinaturas eletrônicas e físicas têm igual validade legal, conforme **MP 2.200-2/2001** e **Lei 14.063/2020**.